



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD

Percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la
Hoz, del Distrito de Puente Piedra 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Yolanda Justina Solórzano Sevillano (ORCID: 0000-0002-5471-2543)

ASESORA:

Mgtr. Janet Cenayra Josco Mendoza (ORCID: 0000-0001-8544-269X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a Dios por ser el guía de mi vida, a mi padre que está en cielo, en especial a mi madre que es mi fortaleza y mi hijo que es el motor de mi vida, con todo mi amor y afecto a ellos se lo dedico.

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a Dios nuestro señor, a mi familia, a mi asesora Janet Josco Mendoza y revisor de tesis, que con su gran sabiduría me ha permitido cumplir una de mis metas personales.

Mi segunda casa Hospital Carlos Lanfranco la Hoz y la Universidad Cesar Vallejo, que me ha permite desarrollarme profesionalmente.



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): SOLÓRZANO SEVILLANO, YOLANDA JUSTINA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA 2019

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Hora: 6:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Jose Mercedes Valqui Oxolon

Firma:

SECRETARIO: Mg. Dennis Fernando Jaramillo Ostos

Firma:

VOCAL: Mg. Janet Cenayra Josco Mendoza

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Revisar mano técnica considerando la normativa APA, respetar reglas de citografía y coherencia en la redacción de textos.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Yolanda Justina Solórzano Sevillano, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz", del Distrito de Puente Piedra 2019, en folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión de los Servicios de la Salud. Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, 20 de diciembre de 2019



Br. Yolanda Justina Solórzano Sevillano

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaración de Autenticidad	v
Índice	vi
Presentación	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	30
VI. Recomendaciones	31
VII. Referencias	32
Anexos	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	39
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	43
Anexo 3: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	45
Anexo 4: Constancia de haber aplicado el instrumento	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variable	17
Tabla 2: Confiabilidad de la variable percepción de la calidad de atención	21
Tabla 3: Dimensiones globales de la percepción de la calidad de atención	23
Tabla 4: Frecuencia y porcentaje dimensión fiabilidad	24
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje dimensión capacidad de respuesta	25
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje dimensión seguridad	25
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje dimensión empatía	26
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje dimensión aspecto tangible	27
Tabla 9: Confiabilidad del instrumento expectativa y percepción	46
Tabla 10: Tamaño de muestra estratificada	48
Tabla 11: Resultado por dimensiones	49
Tabla 12: Bases de datos	50

Índice de tablas

	Pág.
Figura 1: Diseño de la investigación	16
Figura 2: Representación de dimensiones	23

Presentación

Señores miembros del jurado:

Para cumplir con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante Uds. la tesis titulado: Percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz

La presente tesis consta de VII Capítulos, estructurado bajo el Esquema de investigación sugerido por la Universidad. El capítulo I, expone la introducción incluyendo los antecedentes, fundamentación teórica, justificación de la investigación, formulación del problema, objetivos generales y específicos. En el Capítulo II, presenta el Marco metodológico conteniendo la operación definición Metodológica, en el Capítulo III, expone la parte de Resultado, en el capítulo IV muestra la discusión de los resultados. En el capítulo V, precisa las Conclusiones de la investigación. El Capítulo VI, aborda las Recomendaciones y en el Capítulo VII, abarca las citas bibliográficas culminando con los anexos.

Se espera su evaluación y respectiva aprobación para proceder a la sustentación de la investigación

La autora

Resumen

El presente estudio de investigación titulado “Percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco 2019”. Tuvo como objetivo general: Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2019, en el Distrito de Puente Piedra. Enfoque de la investigación es cuantitativa, descriptivo, el diseño de la investigación no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformado por 170 pacientes hospitalizados, la técnica que se utilizo es la encuesta y los instrumento de recolección de dato fueron dos cuestionarios aplicados al usuario expectativa y percepción, para la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach teniendo un nivel 0.912 para la percepción en relación a la variable percepción de la calidad de atención.

Así mismo se tiene como resultado una satisfacción general de 75.7% y una insatisfacción de 24.3% y, se concluye que los pacientes se encuentran satisfecho con la dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspecto tangible.

Palabras claves: percepción, calidad, atención.

Abstract

This research study entitled "Perception of the quality of care provided by the Carlos Lanfranc Hospital 2019". The general objective is to determine the perception of the quality of care provided by the Carlos Lanfranc la Hoz Hospital 2019, in the Puente Piedra District. In the quantitative research approach, the design of the non-experimental cross-sectional research is descriptive, the sample was made up of 170 hospitalized patients, the technique used is the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the user expectation and perception, for the reliability of the instrument Cronbach's alpha was used having a level 0.912 for the perception in relation to the variable perception of the quality of care.

Likewise, it has resulted in a general satisfaction of 75.7% and a dissatisfaction of 24.3% and, it is concluded that patients are satisfied with the dimension of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspect.

Keywords: perception, quality, attention.

I. Introducción

El Ministerio de Salud (2016), nos menciona en el campo de salud se ha venido desarrollando nuevos avances Científicos y Tecnológicos, para responder las exigencias de servicios de atención de salud, debido a que este presenta deterioro en el sistema de atención en todos los Establecimientos de Salud, siendo una preocupación diaria para las autoridades Sanitaria. En este último año el Ministerio de Salud ha buscado revertir la situación, buscando soluciones con una mejor calidad de servicio que satisfagan las necesidades de la población, muchas veces se ha alcanzado el objetivo propuesto, sin embargo, esto no se ha sostenido con los años.

La Organización Mundial de la Salud (2018), señala al respecto sobre los países en vía de desarrollo el 10% de los pacientes hospitalizados pueden contraer infecciones intrahospitalarias, mientras que en países desarrollado se presentan una cifra de 7%. Así mismo, consideran que en países en vía de desarrollo se presenta dificultades que limitan a tener acceso a la prestación de salud de forma eficiente, y además no cuenta con equipos e infraestructura adecuadas, falta de medicamentos para el tratamiento de las patologías, falta de recursos humanos capacitados para atender la demanda de paciente en los establecimiento de todo el nivel de atención según sea su complejidad, a esto se suma que la prestación de salud es deficiente y de baja calidad, lo cual infiere con el desarrollo en el ambiente de salud a nivel mundial.

La Organización Panamericana de Salud (2018), refiere que la desigualdad y los altos costos de servicio de salud son los mayores problemas en América Latina y en el Caribe, donde el 30% de la población no tienen acceso a la salud Pública y solo cuatro países (Cuba, Costa Rica, Panamá y Uruguay) cumplen con estándares de inversión. Existen pocos avances en atención de salud y que esto es insuficiente debido a las limitaciones geográficas y la poca inversión de los gobiernos, teniendo un tercio de la población que no cuenta con acceso a la salud. Así mismo refirió que no solo es contar con establecimiento de salud, esta debe de tener equipamientos necesarios, recursos humanos capacitados, contar obligatoriamente con medicinas para el tratamiento de la patología, otra tecnología sanitaria y que la atención debe ser de calidad.

El Programa de Salud (2018 -2022) del Ministerio de Salud Chilena informa, al respecto acerca del estado de salud de la población chilena donde cerca de tres cuartas partes de la población no se encuentra satisfecha con el servicio sanitaria en salud. Existe una enérgico sensación de desprotección frente a las enfermedades graves, por las autoridades sanitarias ,donde han aumentado la demanda de pacientes en lista de espera en un 80% alcanzando a casi 2 millones de personas en esperan por una atención de salud, la situación sanitaria que viene teniendo Chile muestra avances positivos y con grandes desafíos pero que aún no llega a satisfacer la necesidad a toda la población y siendo esto una preocupación para la gestión gubernamental en salud de ese país.

En el Perú la Contraloría General realizó en año 2018, supervisiones a todo los establecimiento de salud de segundo y tercer nivel de atención, de acuerdo al informe se tuvo como resultado el 38 % de los establecimiento no cumple con la norma técnica aplicable al funcionamiento, 28 % de los establecimiento no cumple con el horario de atención, 36 % no publican el horario de atención, 43% de los establecimiento no cuenta con recursos humano suficiente, así mismo, el 38 % de los establecimiento no cuenta con materiales médicos para la atención y 37 % no cuenta con infraestructura adecuada. Esto genera un peligro e inseguridad a la falla de atención a los pacientes, así como deficiente calidad de servicio.

La calidad de atención de servicios sanitarios, empieza a tener interés desde hace aproximadamente 30 años, cuando se liberó el mercado ingresando actores privados los cuales dinamizaron y elevaron la competitividad, en este contexto el Ministerio de Salud no fue ajeno a este proceso, creando en los años 1995-2000, políticas de salud donde precisaron los principales ejes : equidad, eficiencia y calidad, desde ese año la calidad se amplió a nivel nacional, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, implemento estos nuevos lineamientos teniendo en cuenta las políticas de mejora continua en beneficio a los paciente.

El Hospital se fundó el 17 de setiembre de 1971, al inicio de su atención a la población como un Centro Materno Infantil contando con 25 camas, actualmente es un Hospital de Categoría II- 2, con transcurso de los años se ha tenido un crecimiento sociodemográfico de la población a lo largo y ancho de la Panamericana Norte, así como en los Distritos de Puente Piedra, Ancón, Santa Rosa y Carabayllo, este considerable aumento

poblacional son pacientes asegurados por el Seguro Integral de Salud (SIS), que solicitan atención de servicios de salud, tanto ambulatorio como hospitalarios, debido a este crecimiento poblacional se ha sumado los problemas que los pacientes formen largas colas para obtener una cita, infraestructura inadecuada y colapsada de pacientes a falta de ambientes y camas, falta de recursos humanos especializados, desabastecimiento de medicamento, no cuenta con los equipos biomédicos necesario para el diagnóstico de la enfermedad, lo cual conlleva a que el usuario no se sienta bien, generando algunas quejas por una mala atención o una mala praxis, el hospital cuenta con una oficina de Unidad de Gestión de la Calidad, cuya finalidad tiene mejorar y velar la atención que se brinda al usuario externo, dicha unidad cuenta con un área de Plataforma del usuario, donde se registran todo tipo de quejas y sugerencia de los pacientes cuando no han sido atendido adecuadamente por el personal o que no se han satisfechos sus necesidades por el cual acudieron para ser atendidos, por esta razón, se plantea la investigación sobre la “Percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2019”

Haciendo una revisión de estudio Internacionales encontramos por Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018) en su investigación se realizó en zona de Urgencia y en ambiente de consulta ambulatoria, la muestra fue 220 pacientes elegidos aleatoriamente, el método aplicado en el estudio es de corte transversal, a través de la encuesta SERVQUAL, los autores llegaron a determinar como resultado sobre evaluación total de las dimensiones de la percepción de los pacientes encuestados el 50 % estuvieron con una percepción baja, así mismo, concluyó sobre las dimensiones, que la calidad de atención no es buena, teniendo un grado de insatisfacción por los pacientes que acudieron al hospital y que sus problemas de salud no fueron totalmente resuelto por el cual acudieron, también tenemos otro estudio por Carias (2017) en su Investigación el estudio se realizó con 341 pacientes en una área de Emergencia de Honduras, el estudio es tipo descriptivo, corte transversal, de acuerdo al resultado se tiene que la expectativa presento 82% y la percepción 65% llegando a la conclusión que todas las dimensiones de expectativas dieron resultado negativo, esto quiere decir que no cumple en su totalidad con la calidad de atención, así mismo concluye con respecto a la percepción una mejor aceptación fue la capacidad de respuesta y la que obtuvo una menor aceptación fue la dimensión confiabilidad, en base a estos datos se aprecia que los pacientes presenta ligero satisfacción con el servicio que se brinda, Por otro lado, De los Ángeles (2017) en su investigación tuvo una población total

36 usuarios encuestados, el estudio realizado es de tipo descriptivo de corte transversal llega a determinar con respecto a las expectativas y sus dimensiones fueron positivas siendo la mejor evaluada las instalaciones, equipo moderno, en cuanto a las percepciones y sus cinco dimensiones se tuvo satisfactoriamente a nivel global, llegando a la conclusión que los pacientes alcanzaron totalmente un servicio de calidad satisfactorio y que los resultados aproximados a cero mostraron que el servicio brindado es muy satisfactorio, y el índice de la calidad de servicio del aspecto privada estuvo considerado como excelente por los pacientes hospitalizados. Además, el estudio de investigación por Castelo, Castelo y Rodríguez (2016) en su estudio de investigación realizado es de tipo descriptivo, de corte transversal, donde encuestaron a 382 pacientes. Así mismo determinó el 75% de pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindada por los profesionales de la salud. Además concluyeron que los usuarios que acuden al servicio de emergencia tuvieron un servicio bueno por parte del personal de salud que lo atendieron, por otro lado Silva, Ramón, Palacios y Partezani (2015) en su investigación la muestra estuvo conformada por 50 pacientes, el estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, donde los investigadores llegaron a determinar con respecto a los pacientes, que no se encuentran totalmente satisfechos, presentaron una ligera satisfacción por la atención brindada, así como también para los componentes técnico e interpersonal, en cuanto al componente Confort los usuarios presentaron una insatisfacción, esto quiere decir, que la atención no es de buena calidad y que los pacientes se encuentran descontentos con la atención de servicio de salud que brinda el establecimiento de salud.

Se cuenta con estudios nacionales de investigación donde tenemos por Bernaola (2017) en su estudio de investigación estuvo conformado por 80 pacientes, en el cual realizó la metodología de investigación de forma descriptiva, de corte transversal y correlacional, donde determinó de 40 pacientes encuestados en el ambiente de hospitalización de medicina 62.5% presentaron un nivel medio de calidad y 27.55% un nivel bajo, 10% nivel alto con respecto a la calidad percibida, mientras que en el área de cirugía se tiene de los 40 pacientes encuestados el 87 % muestran un nivel alto de calidad y solo presenta 12.5% de nivel medio de calidad, de acuerdo al resultado obtenido el investigador llegó a la conclusión, que hay una diferencia significativa de la calidad percibida por los pacientes entre medicina y cirugía, así como sus dimensiones tangibles, empatía, seguridad, responsabilidad y confiabilidad. Además, contamos con otros estudios dados por Paripancca (2017) en su

estudio, estableció un el diseño de investigación de tipo cuantitativo descriptivo, en su investigación se tuvo como resultado con respecto a la variable de calidad 93.9% los pacientes presentan una calidad medio y con respecto a la satisfacción presenta un 93.9% teniendo que $p=0,00$ es menor $p=0,05$ presentando un valor de significancia en lo que concluye que existe una relación entre la calidad de atención y satisfacción así como sus componentes de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspecto tangible, otro estudio de investigación dado por Cabrera (2017) en su investigación la muestra estuvo conformado por 80 pacientes ambulatorio en su estudio cuantitativa y no experimental. Se tiene como resultado de los 40 pacientes encuestado en área de medicina el 60% manifiestan un nivel medio y 30% un nivel bajo y 10% nivel alto, en consultorio de cirugía 85% indicaron tener un alto calidad y 7,5% mediano y 7.5% bajo, de acuerdo a los resultados se observa que en área de cirugía los pacientes presentan mayor satisfacción con la atención de calidad percibida a comparación de medicina, además concluye de los pacientes encuestados entre área de medicina y cirugía muestran una diferencia significativa sobre la calidad de atención percibida y sus componentes tangibles, empatía, seguridad, responsabilidad y confiabilidad.

Contamos con el estudio de investigación realizado por Minaya (2016) en su investigación descriptiva, de tipo cuantitativo no experimental, teniendo como muestra 110 usuarios de consulta externa llego a determinar 86.4% presenta un nivel bajo y 5.5% presenta un nivel moderado y 8.2% presenta un nivel alto, así mismo tuvo como conclusión entre la variable y sus componentes interpersonal e infraestructura guardan una relación significativa. Siguiendo con los estudios tenemos por Reyna (2015) en su investigación estuvo conformado por 302 encuestados el tipo de diseño es descriptivo, llegó a determinar con respecto a los pacientes encuestados en área de emergencia sobre la calidad de atención y sus dimensiones esta investigación guardan una relación significativa con la actividad laboral, tiempo de los servidores, profesión y seguridad.

Sobre la percepción se ofrecen diferentes conceptos y opiniones a lo largo de los años se ha formado nuevos conceptos por los autores, así como tenemos citado por Carias (2016) donde señala que la percepción de la persona puede describir cómo ha sido la atención que se le ha brindado por un servicio dado por una institución, y si esta cumple con la entrega del servicio, y como él aprecia lo que recibe. Así mismo Beuzeville (2017) señala que la

percepción se da a través de los sentidos del ser humano como: Vista, tacto, olfato, y que puede recibir de su entorno información en la cual puede elaborar, analizar y dar resultado de lo percibido. Por otro lado, Perl hace mención sobre la base de la Teoría de Gestalt, donde señala que la percepción es el proceso que se encarga de extraer datos importante precisos, claros de un estado consciente que permite el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posible; también Ñahuirima (2015) menciona acerca de la percepción que la persona a través del gusto, vista, tacto, olfato, auditivo puede describir lo que percibe de su entorno físico, ya sea tangibles como intangibles, cabe señalar Ros (2016) refiere que la percepción de los usuarios se puede dar como el proceso donde la persona observa el medio ambiente lo que sucede a su alrededor, así mismo, el autor señala es el modo como interpretar las sensaciones a través de los sentidos. Además, cuenta con componentes de la percepción que se detalla como: Sensaciones y los inputs internos, teniendo que a la sensación se precisa como una contestación inmediata y directa a un estímulo simple, los inputs internos vienen de la persona y son las necesidades, las motivaciones y experiencia previa, siendo que la necesidad se describe como la ausencia de algo y anhelo de satisfacer. Por otra parte, la motivación se puede definir como la fuerza interior que tiene la persona. Teniendo si las personas están motivadas será fácil de aceptar los estímulos externos, si las motivaciones son bajas, la percepción presenta una serie de detalles que son la selección, organización, interpretación.

Según la Organización Mundial de la Salud (2016) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos obteniendo la máxima satisfacción del paciente”. De acuerdo a Estrada (citado por Ruiz, 2016, p.29) señala que calidad comprende varios aspectos desde las cosas que se pueden tocar hasta como percibir, como las tangibles esto puede ser recurso humano, infraestructura, medio ambiente e intangibles viene hacer aquellas cualidades que presenta las personas, es algo que no se puede ver ni tocar. Así mismo refiere que algunos autores mencionan que la calidad no solo es producir bienes y servicios esto debe ser también que satisfaga la expectativa y necesidad del cliente. Además, Gomes (citado por Huarcaya 2015) menciona que la calidad es el conjunto de atributos y cualidades de un producto o servicio que se ofrece al cliente según gustos y preferencia que esta satisfaga la necesidad del cliente y que cumpla la expectativa del cliente. Por otro lado, Donabedian (citado por Cabrera 2017) menciona que la Calidad

está ligada con los logros de cada uno de los integrantes de salud, así mismo la insatisfacción se da por una atención inadecuada que corresponde a la prestación de servicio de salud hacia el paciente, el autor menciona para tener la calidad interviene los recursos humanos profesionales capacitados e infraestructura adecuados y una atención que genere confianza y que sea eficaz e eficiente. Según Pérez (2018) hace referencia con respecto a la calidad que solo conociendo las necesidades de los usuarios podremos dimensionar lo que realmente desea. Y solo así podremos satisfacer su necesidad creando productos a su medida, generando un valor agregado al servicio que le brindara y por el cual está dispuesto a pagar. Por otro lado, se cuenta con tipos de calidad los cuales se detalla: calidad funcional y calidad técnica. En cuanto a la calidad funcional se tiene que es la entrega de un servicio a un cliente o usuario incluyendo sus componentes y sus dimensiones, en cuanto a la calidad técnica: se relaciona a la confiabilidad del producto lo que obtiene el resultado deseado siendo esencia que satisfaga las necesidades del cliente. Se debe tener en cuenta que la seguridad guarda un servicio producido requerido para satisfacer la necesidad del paciente.

Por otro lado, Huanchaco (2016) hace mención sobre Zeithaml, Berry y Parasuraman 1994, donde señalan que la persona que adquiere un servicio hace su apreciación sobre los servicios brindados con respecto a lo que esperaba, el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad de servicio.

Según OMS, señala que existe diferente propuesta de la calidad en salud, entre ella se tiene por Avendis Donabedian donde ha establecido los componentes como: Aspecto técnico, relaciones interpersonales, entorno de la atención. De acuerdo al aspecto técnico también se le conoce como competencia o calidad, para A. Donabedian donde refiere que es la asistencia que se presta por parte del personal de salud donde implica una serie de procedimientos establecidos científicamente, en ello se establece la ciencia y la tecnología de equipos e infraestructuras, profesionales de la salud capacitados. Además, se tiene en cuanto al componente personal que es una serie de actitudes, habilidades y cualidades del personal de salud con respecto a la relación con el paciente cuando se presta la atención de servicio de salud, el personal que brinda la atención de salud deberá estar capacitado y tener conocimiento en todo lo referente en salud y que debe ser eficiente y mostrar un trato amable respetuoso al paciente donde incluya una relación entre el profesional de la salud y paciente. Se tiene del entorno o calidad operativa, donde Donabedian estableció que el entorno es el

área o ambiente donde se desarrolla la prestación de salud y que esta debe guardar un orden, limpieza y que debe contar con equipamiento necesario para brindar la atención que tenga una capacidad para la atención de los servicios al usuario. Bernaola 2018.

Lostanau (2018) menciona que existen varios modelos para establecer la calidad de servicio entre ellas se tiene el modelo de calidad de atención por Avendis Donabedian, en el año 1966 Donabedian, estableció varias dimensiones tales como: estructura, proceso y resultado en cada uno de ellos se puede encontrar características de la calidad de servicio. Así mismo, tiene que la estructura está compuesto por recursos humanos, los materiales físicos de una institución y la parte económica, en cuanto al proceso se tiene como se ha realizado la atención, y de los resultados como se obtiene el producto final lo cual mide el impacto de la atención, El modelo nórdico de Gronroos, formula que la calidad percibida por las personas es la combinación de la calidad técnica y calidad funcional (como se da) este se relaciona con la calidad corporativa, el modelo expone la diferencia que existe entre la calidad esperada y la percibida, y se le conoce como la paradigma de la des conformación, este modelo se ha ajustado en el conocimiento de característica de servicio y no busca evidencia que demuestre. Por otro lado se cuenta con el Modelo de Bolton y Drew (1991) este modelo asume que la expectativa del cliente se da por la comunicación, oído, y de las necesidades del cliente, que las percepciones se avalúan a través de sus características y dimensiones, así mismo plantea la calidad de servicio percibida como disconformidad entre expectativa del usuario en relación a los servicios de las percepciones brindadas de acuerdo por Panta (citado por Pérez, 2016) señalan el modelo SERVQUAL, es un sistema que nace de un proceso de estudio por Zeithaml, Parasuraman y Berry, el propósito fundamental era hacer un estudio que diera a conocer las necesidades y expectativas de las personas con respecto a un prestación, y medir la percepción de a persona sobre la prestación del servicio brindado, Parasuraman creo el modelo en la que la calidad de atenciones de servicio percibido es conocida como la diferencia que hay entre las expectativa de los clientes y lo que realmente perciben, este modelo sirve para identificar las necesidades y expectativas del usuario y que cuyo finalidad es perfeccionar la calidad del servicio prestado a una institución. SERVQUAL es el instrumento de investigación de mayor grado de confiabilidad y validez, que permite desarrollar un nivel de calidad de diferentes formas de servicios prestado, dando a saber qué expectativas presentan las personas o clientes y cómo el usuario valora el servicio dado, también determinan de manera conjunta el desarrollo del servicio objeto de estudio. De acuerdo García (citado por Peralta, 2015) menciona sobre enfoque de la calidad de

servicio que fue llamado SERVQUAL y que diversas investigaciones han llegado a la determinar que el SERVQUAL, es el más utilizado en la evaluación de la calidad de prestación de servicio por el Ministerio de Salud, y además esta herramienta cuenta con dimensiones de la calidad que son: dimensiones tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Ampliando el término dimensión tenemos a la dimensión tangibles este comprende las instalaciones físicas, equipo médico, personal y los materiales utilizados para las comunicaciones y marketing, así como también cualidades de la persona como cortesías, habilidades de comunicación. Así mismo Ruiz (2016) refiere con respecto al aspecto tangible que las instalaciones donde se atiende al usuario esta deben estar en buenas condiciones donde el usuario tenga que estar seguro de la atención, además deben ser cómodo el ambiente debe contar con limpieza y orden, y de buen aspecto y debe mantener la privacidad para que se genere confianza el personal de salud y paciente En cuanto a la dimensión fiabilidad, se define como la capacidad para dar la prestación ofertada en forma precisa y segura de confianza, se debe tener el orden adecuado, de acuerdo a lo establecido, respetar y que debe resolverse los problemas de los usuarios, este aspecto evalúa o mide la habilidad para ejercer un servicio, teniendo la eficacia en la atención del servicio, con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta es la destreza que se tiene para apoyar a los usuarios de forma rápida y oportuna por parte del personal de salud ante una solicitud realizada, una pregunta formulada, un reclamo o queja que presenta, así mismo se cuenta con la dimensión de seguridad es el acatamiento de medidas de seguridad que el paciente recibe, se da cuenta si el establecimiento brinda las medidas de seguridad, se puede señalar que todas la intervenciones que se realicen con los pacientes sean de atenciones y diagnostico como tratamiento debe ajustarse a una medida de prevención sin causar lesiones en el que el beneficiario tenga que estar seguro de la atención y esta no debe causar inseguridad, el paciente se debe sentir seguro de estar en las instalaciones del hospital, existen otras concepto de seguridad dada por Zeithman y Bitner (Cabrera, 2017) en el cual señala que el personal que atiende al paciente deberá demostrar una postura que el paciente debe sentirse protegido así como dar esa confianza y credibilidad para seguir atendiéndose también la seguridad es la amabilidad y cortesía prestado del servicio por parte de los empleados lo cual deben generan confianza de las atenciones durante su actividad , Por otro lado tenemos : Dimensión empatía, es la atención que se da de forma individual que la institución de salud facilita a sus usuarios y el cual comprende las necesidades y deseos particulares que tienen cada uno de ellos. Se tiene otro concepto con respeto de la empatía por Zavala (2017)

donde refiere que la persona que brinda un servicio debe hacerle en forma honesta, clara y verídica de un servicio y que esto puede ser empático con el cliente que le genere confianza donde el paciente exprese su emociones o preocupaciones y que debe ser resuelto.

El modelo SERVQUAL, está basado en el nivel de satisfacción con la calidad del atención de servicio que se da al paciente, permite conocer la discrepancia o diferencia existentes entre la expectativa de los pacientes sobre la calidad de servicio percibido, esta diferencia son conocido como brechas o gap existen cinco brechas: la primera brecha se presenta entre los servicios que ofrece el personal y el servicio que se espera recibir por el usuario, de acuerdo a este punto se tiene si la percepción supera la expectativa esto correspondería a un alto nivel de calidad percibida del servicio, esto implica un elevado satisfacción, De acuerdo a la segunda brecha se trata entre el servicio que el personal proyecta ofrecer en las especificaciones del mismo. Tercera brecha es entre las especificaciones del servicio y lo que obtiene del usuario; La cuarta brecha se da entre lo que el usuario adquiere y de lo que recibiría. La quinta brecha se da entre el servicio recibido y servicio deseado, las brechas segunda, tercera y cuarta está ligado con el personal, son los que influye sobre las brechas cinco y la brecha uno y quinta se relaciona con el usuario uno, además una vez obtenida la brecha entre la percepción y expectativa de servicio prestado se obtiene el índice de calidad de servicio a partir de la diferencia de promedios de cada dimensión. Panta y Reyes, (2018), Caicay (2017) menciona sobre los aspectos de las dimensiones de los servicios de acuerdo al modelo SERVQUAL, las expectativas y percepción están formado por secciones cada uno de 22 puntos. También se tiene por Córdova (citado por Lostaunau 2018) el modelo performance conocido como SERVPERF, Cronin y Taylor, precisaron con respecto al SERVPERF que el modelo está basado en la estimaciones de las percepciones, guardando una similitud al modelo SERVQUAL, los autores refieren que el SERVQUAL no tiene el apoyo teórico requerido para medir la calidad de servicio percibido, este modelo trata de destacar las condiciones de usos de expectativa en la medición de la calidad percibido el SERVPERF cuenta con 22 ítems para evaluar la percepción, su fortaleza de este modelo está en que expone mejor la varianza de la calidad de servicio. Según Torres (2015) Señala que se cuenta con el Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin, este modelo trata de las percepciones de los clientes con respecto a la calidad de servicio, este modelo está conformado por tres aspectos que son calidad de la interacción, ambiente físico, resultado, además se cuenta con el Modelo

de Rusty Oliver, este modelo se fundamenta en Gronroos y presentan tres elementos: Servicios y características, procesos de servicios, ambientes de servicios.

La Dirección de Calidad de Salud del MINSA, proponen evaluar la satisfacción de los pacientes de las instituciones de salud reconocido con Resolución Ministerial N° 527 - 2011/MINSA, que tiene como propósito aportar y analizar las causas primordiales sobre el nivel de insatisfacción del paciente, a través de una evaluación de calidad de los servicios, el instrumento que se utiliza es la encuesta SERVQUAL, es el instrumento que se utiliza para evaluar el nivel de satisfacción de la calidad de atención que se da al paciente, se cuenta con varias dimensiones de evaluación de la calidad que son: Fiabilidad que consta de preguntas del 01 al 05, Capacidad de respuesta del 06 al 09, Seguridad del 10 al 13, Empatía del 14 al 18 y Aspecto Tangible del 19 al 22 .

En la actualidad la calidad de servicio es de gran interés para cada instituciones prestadores de un servicio es un elemento importante y sustancial para cada organización en la cual se puede conocer la percepción desde el punto de vista del usuario, es de gran interés para cada investigadores, Andonaire (2015) señala con respecto que el servicio es aquel que la persona adquiere un producto y que está presentan características diferentes, pueden ser imitadas con facilidad, su precio puede variar en el mercado, sin embargo los que lo consumen pueden emitir un juicio sobre el servicio que reciba . De acuerdo a Pérez (2018) refiere con respecto a los autores Stanton, Etzely Walker en 2004, definieron sobre servicios son todos aquellos intangibles con valor subjetivo que busca satisfacer al usuario o cliente, También se tiene por Arciniega (2016) donde precisa sobre la calidad del servicio como “la diferencia entre las percepciones reales por parte de los pacientes del servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previamente”. De esta manera, se forma un alto ventaja para las percepciones debido a que estas superan a las expectativas, lo cual daría una elevada calidad percibida del servicio, lo que sería una elevada satisfacción. De acuerdo a Roque (2017) señala que la Calidad de atención es la expresión de los pacientes con respecto a la atención realizado donde se ha brindada un servicio y que esta haya sido resuelta los problemas de salud, teniendo en consideración en el entorno donde se va realizar la atención y las relaciones interpersonales recibidas por el paciente y personal de salud.

Además, Caria (2016) señala sobre satisfacción del cliente que los individuos tienden a apreciar los productos y sus características de acuerdo con sus expectativas. Para Harrington (citado por Marín 2017) señala que el grado de satisfacción de la persona es

directamente proporcional a diferencia entre el desempeño percibido de una institución y las expectativas del usuario, además otra teoría dada por Roque (2017) menciona que, satisfacción del paciente es la forma de atención prestada y que haya recibido ante un establecimiento de salud a la cual acudió para que le brinden un servicio, es importante conocer lo que piensa el usuario sobre la atención recibida, además esto significa saber el nivel de satisfacción e identificar la calidad con lo que se brinda al paciente, Además Ros (2016) hace referencia que la satisfacción del usuario es el producto de atención de calidad de servicio brindado, brindar una atención de calidad eleva el bienestar del cliente así como de la Institución. Para Beuzeville (2017) señala el bienestar del cliente es importante en la atención de servicio, el paciente está satisfecho cuando el servicio prestado ha cumplido con sus expectativas y esta haya sobre pasado, si la expectativa del usuario esta disminuido con respecto a los servicios que se brinda, presentara un deficiente satisfacción. Se cuenta con nivel de satisfacción dado por Kopler en el año 1997, donde refirió después de hacer la compra de un producto o servicio las personas experimentan tres niveles que son Insatisfacción, Satisfacción, complacencia. Teniendo que la insatisfacción se da cuando el servicio recibido no alcanza la expectativa del cliente, quedando descontento o desconforme de lo adquirido. En cuanto a la satisfacción se da cuando el producto obtenido coincide con la expectativa de la persona, quedando satisfecho por lo adquirido. En cuanto a la complacencia se da cuando el producto recibido supera la expectativa de la persona Pérez (2018). Por otro lado Ros (2016) señala sobre los determinantes de la satisfacción donde se expone los motivos por lo que los clientes se sienten satisfecho o insatisfechos, hay varios determinantes importante de la satisfacción entre las cuales se tiene los principales como la expectativa, el rendimiento percibido, la des conformación de la expectativa, con respecto a la expectativa señala que es la anticipación del cliente sobre el resultado de transacción según Bouding y San Martin 2005, indica que la expectativa constituye niveles y atributos que el cliente piensa que recibirá un producto o servicio, la expectativa predictiva se forma del propio producto o servicio ejerce una influencia directa sobre la satisfacción también se tiene sobre el rendimiento percibido, este se da a través de opiniones, creencia de las personas acerca del producto o servicio evaluados, por otro lado se tiene la des conformación de expectativa se da entre la expectativa y sus percepciones sobre el servicio brindado, el resultado puede ser positivo la percepción supera a la expectativa, negativo cuando la percepción son inferior a la expectativa o nulo es mismo nivel de percepción que de expectativa, donde los resultados positivos o nulo se considera satisfecho y los resultados

negativos insatisfecho. Se tiene otro concepto como Insatisfacción que viene hacer que la expectativa excede a lo percibido lo cual está relacionado a la mala atención. Según Zavala (2017) señala sobre expectativa es una variable cognitiva, que la persona supone una idea que sucederá, si no se cumple lo que piensa la persona experimenta una decepción, sin embargo, si esto se cumple en realidad supera la expectativa y la persona presentará alegría o estará contento siendo que la expectativa está relacionada a la predicciones y previsiones. Además, precisa el autor la expectativa que recibe el usuario se fundamenta en el anhelo que son inseparable al usuario.

Otro concepto dado por Ruiz (2017) que define que los pacientes también son conocidos como usuarios y que son atendidas ante cualquier institución de salud pública o privada sin tener en cuenta el nivel de complejidad, también menciona que los pacientes son aquellas personas que se siente enferma y reciben la atención de un profesional de la salud. De acuerdo a Roque (2017) paciente es toda persona que recibe las atenciones de salud por parte de un profesional de salud ligado a la salud. De acuerdo a Pérez (2018) señala que la persona se transforma en cliente cuando se le presenta una necesidad y que esta satisfaga su interés de un determinado producto, teniendo en cuenta que los clientes requieren bienes y servicio, las instituciones o empresa tienen que implementar estrategias que permita satisfacer al cliente y que esta sea placentera. De acuerdo Rodríguez (citado por Ruiz, 2017) señala con respecto atención que se debe conocer primeramente sus necesidades y atributos del servicio que se ofrece al paciente de esta forma o modo se puede lograr una satisfacción de acuerdo al servicio prestado por ello se debe tener en cuenta los factores como saber escuchar, observar y hablar.

También se tiene el concepto de servicio de atención dado por Beuzeville (2017) donde indica que es una serie de actividades que realiza el establecimiento de salud en cuanto a la prestación de salud adecuado del usuario, también menciona con respecto al servicio del paciente que viene hacer la relación entre el personal de salud y el usuario a lo largo de la prestación de servicio que se da en un establecimiento de salud. Por otro lado, se cuenta con Bernaola (2018) donde define al Hospital como un establecimiento de salud público o privado donde se prestan las atenciones de salud a las pacientes enfermos para el tratamiento de una enfermedad donde se restablece la salud de las personas enfermas, así mismo la Organización Mundial de la Salud señala que el personal de salud son todas

aquellas personas que realizan una actividad sanitaria que tiene como objetivo primordial promover la salud de la población .

Perspectiva teórica el presente trabajo de investigación está fundado en el enfoque de Parasuraman, Zeithaml y Berry, en el cual se usa el método SERVQUAL, y es un método ampliamente utilizado y aceptado para evaluar la atención de servicio en salud, siendo utilizado por el Ministerio de Salud del Perú. Este método mide la calidad mediante la diferencia de las percepciones menos las expectativas de los usuarios.

Así mismo, el presente trabajo cuenta con justificaciones teóricas en los últimos años ha existido opiniones diversos por las autoridades sanitarias de salud sobre la prestación y atención de salud en los establecimientos de salud, se ha tenido años atrás que el paciente solo valoraba como era atendido, hoy en día el usuario ve desde otra perspectiva sobre la calidad de atención y que esto debe satisfacer sus necesidades, con el transcurso de los años el MINSA ha puesto énfasis en la calidad de atención de servicio, por ello que existen estudios sobre la percepción de calidad de atención en áreas de consultas externa en los pacientes ambulatorios, sin embargo, se ha visto que hay poco estudios y evidencia sobre la opinión del paciente hospitalizado por las autoridades sanitarias ya que también es de vital importancia conocer la percepción del paciente hospitalizado, el cual emitirá un juicio de buena o mala calidad de atención, y esto contribuirá analizar y a resolver el problema y mejoras del establecimiento. Además, el presente trabajo de investigación servirá de aporte para las futuras investigaciones relacionada a la percepción de calidad de atención. Además el presente estudio busca conocer la percepciones sobre la calidad de atención y su dimensiones en el cual será aplicado en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, y de la información que se obtengan servirán para las mejoras por parte de los directivos de la institución para lograr mejores estándares de la calidad de servicio, además los instrumento utilizado puede ser aplicable a establecimiento de salud de Nivel II-2 en área de hospitalización el cual nos ayuda conocer o identificar el problema y dar soluciones. Así mismo en justificación metodológica se tiene la investigación se realizan procedimiento, técnicas además los instrumento aplicados cuenta con validez y confiabilidad, a través de ello se obtiene resultados, esto permitirá ser utilizado para otras investigaciones. Por otro lado, se tiene lo social, esto es de vital importancia que el paciente y familiares reciban una atención de calidad en un establecimiento de salud, además es importante identificar las deficiencias y buscar una mejora solución para dar mejoras de servicio

Después de haber abordado toda esta teoría, se formula el problema general ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz?, Así mismo se tiene los problemas específicos ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital con respecto a la dimensión fiabilidad?, ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta ?,¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital, con respecto a la dimensión seguridad?, ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital , con respecto a la dimensión de empatía?, ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital, con respecto a la dimensión tangible?.

Después de haber abordado los problemas tenemos como objetivo general determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Así mismo se cuenta con objetivo específico donde tenemos: Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital con respecto a la dimensión fiabilidad, Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital, con respecto a la dimensión seguridad. Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital, con respecto a la dimensión empatía. Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital, con respecto a la dimensión tangible.

II. Metodología

2.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque

El enfoque de investigación fue cuantitativo, según Ñaupas, Valdivia, Palacio y Romero (2018) señalan al respecto sobre el enfoque cuantitativo que se caracteriza por utilizar método y técnica cuantitativa, por ende, tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación, medición de las unidades de análisis, el muestreo y el tratamiento estadístico.

Tipo de investigación

La investigación de este estudio es básica, según Ñaupas, et al (2018) señalan con respecto al estudio básico que sirve como “cimiento a la investigación aplicada o tecnológica y que es primordial para el progreso de la Ciencia”. (p.134)

Diseño de investigación

Para el estudio de investigación se ha aplicado la Investigación no experimental, descriptivo y diseño de corte transversal.

Hernández y Mendoza (2018) definieron sobre el diseño de investigación no experimental, esto se basa a las observaciones de los hechos sin intervención y manipulación del investigador. Así mismo señala sobre el diseño descriptivo, donde describe los atributos en función a los valores obtenidos para las variables especificada. Además, indica sobre corte transversal, que sirve para recoger los datos en un periodo dado y tiempo único.



Figura 1 Diseño de la investigación

M = Muestra en quien se va realizar el estudio

O = Información (observación) donde se recoge la muestra

2.2 Operacionalización de Variable

Variable

Ñaupas, et al., (2018) considera a la “variable como todo factor susceptible de ser medido” (p.326).

En la presente investigación se tuvo como única variable: Percepción de la calidad de atención, determinado mediante la diferencia que existe entre percepción y expectativa.

Definición conceptual

Panta y Reyes (2018) Percepción de la calidad de atención, es el conjunto de servicios que se realizan para la atención al usuario.

Definición operacional

Andonaire (2015) la variable de Percepción de la calidad de atención, es el resultado de lo percibido mediante los sentidos sobre las atenciones y procedimientos del servicio brindado.

Tabla 1

Operacionalización de Variables Percepción de la Calidad de Atención

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala e índice	Niveles de Rango
Fiabilidad	Habilidad de prestación y compromiso	1 al 5	Ordinal	
Capacidad de respuesta	Rapidez, deseo de ayudar	6 al 9	Ordinal	0-50 Insatisfecho
Seguridad	Respeto, confianza	10 al 13	Ordinal	51 -100 Satisfecho
Empatía	Trato amable atención individualizada	14al 18	Ordinal	
Aspecto tangible	Comodidad Higiene	19 al 22	Ordinal	

Fuente: teoría relacionada a las variables

2.3. Población y muestra

Población

De acuerdo con lo presentado por Hernández et al., (2018,p.198) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

La población del presente trabajo de investigación está formada por los usuarios que ingresaron en el mes de junio del 2019 al ambiente de hospitalización de medicina, cirugía y ginecología en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, del distrito de Puente Piedra, Departamento de Lima.

Muestra

Según Hernández, et al. (2018) define a la muestra que es una parte representativa de la población en estudio, del cual se extrae y se recolecta información y se realizan los análisis de estudio.

La muestra de esta investigación está conformada por los pacientes hospitalizados mayores de 18 y menores de 65 años con más de dos días de permanencia en las áreas de hospitalización. Para establecer el tamaño de la muestra tenemos la ventaja de conocer el tamaño de la población (304 pacientes hospitalizados)

Como se sabe el tamaño de la población se utiliza la siguiente formula pro balístico:

$$n_{opt.} = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

El estudio se consideró N=304

El tamaño de la muestra es 170 pacientes hospitalizados.

Criterio de inclusión

Los criterios de inclusión de la población de estudio fueron los siguientes:

Pacientes hospitalizados con más de dos días de permanencia

Paciente que desea participar voluntariamente

Paciente hospitalizado de sexo masculino y femenino entre 18 y 65 años

Paciente, con grado de conciencia, lucido.

Criterio de exclusión

Paciente que no desearon participar voluntariamente

Paciente hospitalizado cuyas edades menores de 17 años y mayores de 65 años.

Paciente que no está orientado en espacio, tiempo y persona

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: encuesta

López, Fachelli (2015) refiere que la encuesta reside en establecer una variedad de propuestas recogidas en un cuestionario para saber la opinión de la persona sobre un tema explícito y reflejado sobre los datos estadísticas.

En el estudio se empleó la técnica de encuesta en la cual se buscó obtener información de los pacientes hospitalizados sobre de su percepción de la calidad de servicio recibido. Se entregaron a los pacientes los cuestionarios en algunos casos se procedió a hacer el llenado de cada ítem con ayuda del encuestador cuando el paciente tenía alguna duda acerca de una pregunta.

Instrumento: cuestionario

López, Fachelli (2015) señala, que el cuestionario es la técnica que utiliza un instrumento o formulario impreso el cual tiene un orden lógico dependiendo de cada pregunta por finalidad adquirir resultados sobre alguna dificultad en estudio y que el consultado llena por sí mismo.

La herramienta manejada en el presente estudio es la encuesta según modelo SERVQUAL; haciendo que este un método deduce el grado de calidad sobre la percepción menos la expectativa de los pacientes hospitalizados respecto al servicio recibido, estableciendo un régimen de la calidad del servicio a su vez un nivel de satisfacción. El instrumento fue adaptado por el Ministerio de Salud, mediante Resolución Ministerial

N°527-2011/MINSA. La técnica que se manejó fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario para los pacientes hospitalizados utilizando la escala de Likert del 1 al 7.

Ficha técnica

Nombre del instrumento	: Cuestionarios para medir Percepción de la Calidad de Atención
Autor	: Parasuraman, A. Berry L. y Zeithaml (1991)
Adaptación	: Adaptado el Ministerio de Salud (RM N°527-2011/MINSA)
Lugar	: Hospital Carlos Lanfranco al Hoz
Fecha de aplicación	: 2019
Objetivo	: Determinar percepción de la calidad de atención
Administrado a	: Paciente hospitalizado 18 años a 65 años
Tiempo	: 20 minutos
Margen de error	: 00.5%
Observación	: El cuestionario consta de 44 preguntas siendo esto 22 preguntas de expectativa y 22 de percepción, cada uno con sus 5 dimensiones la escala de medición Likert modificado del 1 al 7

Validez.

Ugarriza (citado por Ñaupas, et al. 2018) indica la validez es parte del instrumento y la precisión con la que mide la herramienta, mide lo que se plantea evaluar, también puede detallar o predecir la característica que le interesa al investigador.

La validación del cuestionario sobre la percepción de la calidad de atención del presente trabajo de investigación fue adaptada por el Ministerio de Salud (RM N°527-2011/MINSA).

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2018) menciona que la seguridad de una “herramienta de medición, es el grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente” (p.228).

El estudio se realizó mediante una prueba piloto aplicada sobre una muestra constituida de 40 usuarios hospitalizados.

Tabla 2

Confiabilidad de Variable Percepción de la calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
	22
,912	

Nota: Resultado SPSS 22

Interpretación: estando los coeficientes de alfa de Cronbach superior a 0.90 lo que indica nivel de confianza de la herramienta es muy alta.

2.5. Procedimiento

Se aplicaron 2 encuestas a los pacientes hospitalizados sobre expectativa y percepción en forma simultánea con 22 preguntas cada una de ellas.

Se entrevistaron a 170 pacientes hospitalizados y se explicó al paciente sobre el cuestionario que tenía que desarrollar el cual fue realizado de forma confidencial y con autorización por el propio paciente se tomó veinte minutos en promedio por entrevista por cada paciente para despejar sus dudas o aclarar algunos conceptos.

Categorización de la variable percepción de calidad de atención se tiene el análisis de resultado:

Percepción – expectativa: (+) Usuario satisfecho

Percepción – expectativa (-) Usuario insatisfecho

2.6. Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados en las encuestas fueron procesados con ayuda del Paquete estadístico SPSS versión 22 para el nivel de confianza y el programa Microsoft office Excel para los resultados matriz diseñada para tal fin por el Ministerio de Salud, considerando todos los ítems de los respectivos cuestionarios aplicados de percepción y expectativa.

2.7. Aspecto ético

Para ejecución de la investigación se efectuaron las coordinaciones directamente con el área de docencia e investigación y se dialogó con los pacientes previamente para su consentimiento y aceptaron participar de forma voluntaria para la aplicación del llenado del instrumento. En el acto de la encuesta se garantizaron la confidencialidad de la información adquirido sobre los cuestionarios de todos los pacientes hospitalizados que participaron en dicho evento voluntariamente.

III. Resultados

Presentación de resultados

Tabla 3

Dimensiones globales de percepción de calidad de atención.

Dimensiones	Satisfacción		Insatisfecho	
	(+)		(-)	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Fiabilidad	645	75.9	205	24.12
Capacidad de Respuesta	518	76.2	162	23.82
Seguridad	505	74.3	175	25.74
Empatía	660	77.6	190	22.35
Aspectos Tangibles	505	74.3	75	25.74
Porcentaje total	2833	75.7	907	24.3

Nota: Resultado de encuesta

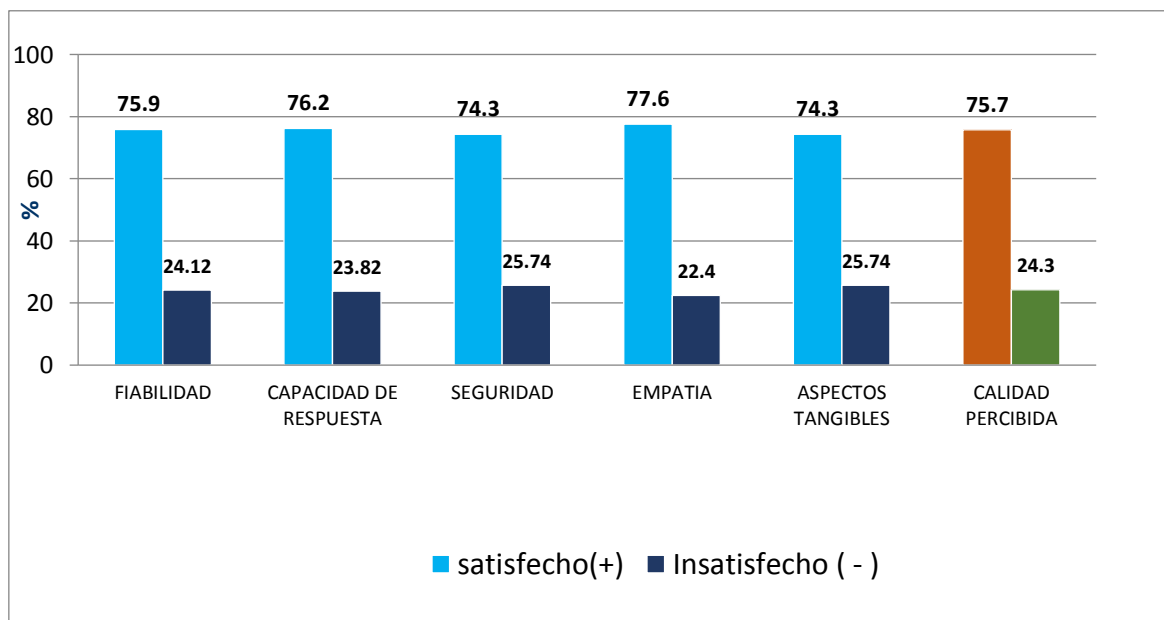


Figura 2. Representación por dimensiones

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 3, se observa que el 75.7 % se encuentran satisfecho, y 24,3% presentan insatisfacción con respecto a la calidad de atención, además se observa en la figura 2, entre todas las dimensiones el mayor grado de calidad se presenta es la dimensión de empatía, con un 77.6%, seguido capacidad de respuesta 76.2%, luego continua la fiabilidad con 75.9% y por último el aspecto tangible, y seguridad con 74.3%, esto quiere decir que la calidad de atención percibido por los pacientes es bueno, los pacientes encuestados se sienten satisfecho.

Tabla 4

Frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad.

Dimensiones Fiabilidad	Satisfecho		Insatisfecho	
	(+)		(-)	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
P1=	132	77.6	38	22.35
P2=	129	75.9	41	24.12
P3=	138	81.2	32	18.82
P4=	118	69.4	52	30.59
P5=	128	75.3	42	24.71
TOTAL	645	75.9	205	24.12

Nota: Resultado de encuesta

Interpretación:

Como se observa en la tabla 4, de los pacientes encuestados se tiene que el 75.9% se encuentran satisfecho con respecto a la dimensión de fiabilidad y 24.12 % se encuentran insatisfecho. Así mismo se tiene que el mayor porcentaje de satisfacción se presentó en P3, siendo esto 81.2%, en donde los pacientes comprenden la explicación del médico que les brinda sobre los medicamentos y cuidado en casa, seguido P1 con un 77.6%, P2 75.9%, P5 con 75.3% y por último P4 con 69.4%.

Tabla 5

Frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta.

Dimensiones de capacidad de respuesta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P6=	129	80.0	41	20.00
P7=	123	71.8	47	28.24
P8=	115	76.6	55	23.53
P9=	119	76.6	51	23.53
Total	486	76.2	194	23.82

Nota: Resultado de encuesta

Interpretación:

Como se detalla en la tabla 5, sobre los pacientes encuestados se tiene el 76.2% se encuentran satisfecho con respecto a la capacidad de respuesta y 23.82 % se encuentran insatisfecho. Así mismo, se tiene el mayor porcentaje de satisfacción se presentó en P6, siendo esto 80.0%, en donde los pacientes percibieron que los tramites de su hospitalización fueron rápidos. Seguido tenemos P9 y P8 con un 76.5% y por último P7 con 71.8%.

Tabla 6

Frecuencia y porcentajes de la Dimensión Seguridad

Seguridad Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P10=	118	69.4	52	30.59
P11=	130	76.5	40	23.53
P12=	130	76.5	40	23.53
P13=	127	74.7	43	25.29
TOTAL	505	74.3	175	25.74

Nota: Resultado de encuesta

Interpretación

Como se aprecia la tabla 6, se tiene que el 74.3% se encuentran satisfecho con respecto a la dimensión de seguridad y 25.74 % se encuentran insatisfecho. Así mismo se tiene el mayor porcentaje de satisfacción se presentó en P11 y P12, siendo esto 76.5%, en donde los pacientes refirieron las provisiones le entregaron a temperatura adecuada y que el personal es accesible y cumplen con horario de atención.

Tabla 7

Frecuencia y porcentajes de la Dimensión Empatía

Dimensiones Empatía	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P14=	130	76.5	40	23.53
P15=	130	76.5	40	23.53
P16=	136	80	34	20
P17=	132	77.6	38	22.35
P18=	132	77.6	38	22.35
Total	660	77.6	190	22.35

Nota: Resultado de encuesta

En la tabla 7, se tiene que el 77.6% se encuentran satisfecho con respecto a la dimensión de seguridad y 22.35 % se encuentran insatisfecho. Así mismo se tiene el mayor porcentaje de satisfacción se presentó en P16, siendo esto 80%, en donde los pacientes percibieron que el trato del personal de nutrición es amable y respetuoso, seguido P17 y P18, con 77.6% y por último P15 y P14 con un 76.5%.

Tabla 8

Frecuencia y porcentajes de la Dimensión Aspecto Tangible

Aspecto tangible / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P19=	120	70.6	50	29.41
P20=	130	76.5	40	23.53
P21=	120	70.6	50	29.41
P22=	135	79.4	35	20.59
Aspectos Tangibles	505	74.3	175	25.74

Nota: Resultado de encuesta

Interpretación:

En la tabla 8, se tiene que el 74.3% se encuentran satisfecho con respecto a la dimensión de aspecto tangible y 25.74 % se encuentran insatisfecho. Además, se tiene el mayor porcentaje se presentó en P22, con una satisfacción de 79.4%, donde los pacientes percibieron que la ropa colchón, frazada son adecuadas, seguido tenemos P20 con un 76.5% y por último tenemos P21y P19 con un 70.6%.

IV Discusión

De los resultados encontrados en la presente investigación titulado percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, en el estudio realizado se encontró una satisfacción general de 75.7% y una insatisfacción general del 24.3%, confrontando con otros estudios tenemos por De los Ángeles (2017) en donde concluyo que los pacientes estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención recibida. Los resultados obtenidos guardan una similitud, sin embargo, difieren con los resultados hallados en la investigación por Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018) donde los autores llegaron a la conclusión sobre los pacientes encuestados, el 50 % estuvieron con una percepción baja con respecto a todas las dimensiones de la calidad, concluyendo que la calidad de atención no es buena.

De acuerdo al primer objetivo sobre el resultado obtenido de la dimensión fiabilidad mostró un 75.9% de satisfacción, haciendo la comparación con otros estudio realizado por De los Ángeles (2017) se encontró que la dimensión fiabilidad obtuvo un resultado de 86.4 %, donde los pacientes estuvieron totalmente satisfecho, se puede considerar que dichos resultados son similares, sin embargo el estudio difieren por Carias (2017) donde determino con respecto la percepción del paciente sobre el aspecto fiabilidad que presenta una menor aceptación con respecto a las infraestructuras por lo que el usuario se encuentra ligeramente insatisfecho con el servicio que se brinda.

De acuerdo al segundo objetivo se tiene sobre la capacidad de respuesta que mostró un 76.2%, de satisfacción, el trabajo de investigación guarda una similitud con el estudio por De los ángeles (2017) donde determino que la capacidad de respuesta obtuvo un resultado de 86.0 % donde los pacientes estuvieron totalmente satisfechos. Así mismo coinciden con el estudio por Carias (2017) donde concluyo que la capacidad de respuesta tuvo mejor aceptación a comparación de otras dimensiones.

Con respecto al tercer objetivo se tiene que la dimensión seguridad mostró un 74.3%, de satisfacción, contrastado el resultado con otros estudio se tiene por Cabrera (2017) en su investigación determino en área de medicina presentan un nivel medio con respecto a la seguridad y en área de cirugía presentan un alto nivel de calidad sobre la dimensión de seguridad, sin embargo el resultado es contrario por de Pérez, Orlandoni, Ramoni y

Valbuena (2018) donde 50% de los pacientes estuvieron con una percepción baja con respecto a todas las dimensiones.

De los resultados hallados con respecto al cuarto dimensión empatía se tiene 77.6%, presenta una satisfacción moderada, dicho estudio se puede contrastar con el estudio dado por Paripancca (2017) teniendo que la dimensión empatía presenta 86.6% teniendo un nivel de calidad medio, además contrastando con otro estudio se tiene por Castelo, Castelo y Rodríguez (2016) donde se tiene del resultado el 75 % pacientes se encuentra satisfecho con la atención médica.

De los resultados hallados se tiene la quinta dimensión aspectos tangibles se determinó que el 74.3%, se encuentran satisfecho, este estudio puede compararse por De los Ángeles (2017) donde determino que la dimensión tangible obtuvo un resultado de 84.4 % donde los pacientes estuvieron totalmente satisfecho, se tiene estudio por Bernaola (2017) donde el 87 % muestran un nivel alto de calidad área de cirugía así como en relación con sus dimensiones, sin embargo se tiene el estudio contrario por Minaya (2016) Donde llego a determinar que existe una relación entre infraestructura y satisfacción del paciente en el servicio de medicina, de los pacientes encuestado se tuvo 51.8% presentan un nivel de satisfacción bajo con respecto a la infraestructura.

V. Conclusiones

Primera:

Queda evidenciado que la percepción la calidad de atención de servicio brindado a los pacientes hospitalizados, dio como resultado una satisfacción del 75.7% y a su vez demostró que un 24.3% de los encuestados señalaron estar insatisfechos con el servicio percibido.

Segundo:

En la dimensión de fiabilidad mostro una satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados, 75.9% y un 24.12% de insatisfacción por los usuarios encuestados.

Tercera:

En la dimensión de capacidad de respuesta, presenta una satisfacción percibida por los pacientes, 76.2% y 23.8% de insatisfacción de los usuarios encuestado.

Cuarto:

En la dimensión de seguridad presenta una satisfacción percibida por los pacientes, 74.3% y 25.7% de insatisfacción de los usuarios encuestados.

Quinto:

En la dimensión de empatía presento una satisfacción percibida por los usuarios, 77.6% y 22.35% insatisfacción de los usuarios encuestados.

Sexto:

En la dimensión tangibles presento una satisfacción percibida por los usuarios, 74.3% y 25.74% insatisfacción de los usuarios encuestados.

VI. Recomendaciones

Primero:

El Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, a pesar de tener una satisfacción debe continuar mejorando su nivel de atención en los pacientes hospitalizados debiendo establecer estrategias que permitan incrementar la percepción de calidad en los pacientes.

Segundo:

Se recomienda a los directores por medio de la Unidad Gestión de la Calidad deberá implementar capacitaciones al personal de salud, para fomentar un clima de confianza entre el paciente hospitalizado y personal de salud que labora en el hospital.

Tercero:

Se recomienda a los directores del hospital que deben preocuparse en mejorar el entorno hospitalario para que de esta manera pueda elevar la percepción de calidad de servicio recibido.

Cuarto:

El profesional de salud debe poner mayor énfasis en el acto de la atención del servicio al paciente hospitalizado desde primer momento que tiene contacto con él, además debe monitorearse constantemente sobre el cuidado que brinda.

Quinto:

Se recomienda a los directores y jefes de departamentos y servicios de la institución tener programa de mejoras continua para así brindar una mejor calidad de servicio a los usuarios hospitalizados.

VII. Referencias

- Andonaire, J. (2015). *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional II - 2 de tumbes, 2015* (Tesis) Lima Perú: Universidad autónoma de Ica.
- Arcienega, O. (2016). *Perception of the quality of services provided by the military university of Granada on the SERVQUAL scale, with factory analysis and regression*. Rev. De Investigación en comunicaciones y desarrollo Ready.org/pdf/4498/449852109003.pdf
- Bernaola, P. (2017). *Calidad de atención percibida por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía en un hospital Nivel III Lima* (Tesis de maestría) Lima Perú Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8329/Bernaola_PPG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beuzeville, R. (2017). *Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de gineco-obstetricia y pediatría del hospital apoyo Iquitos*. Repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5388/Renzo_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, L. (2017). *Calidad de atención percibida por los pacientes en los consultorios de medicina y cirugía de un Hospital Nacional de Lima* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo
- Caicay, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influye en la reputación corporativa de la empresa Courier en Lima* (tesis) Universidad San Ignacio de Loyola. Repositorio.asil.edu.pe
- Carias, R., (2015-2017). *Opinión de los usuarios Externos sobre la calidad de servicio de emergencia del Hospital Gabriela Alvarado, Danli Honduras* (tesis Maestra) Nicaragua: Universidad Autónoma. <http://repositorio.unan.edu.ni/7906/1/t949.pdf>

- Castelo, P., Castelo, F., Rivas, L., (2016). *Patient satisfaction with medical care emergency*
Revista Cabana de enfermería: <http://www.medigraphi.com/cgi-bin/new/resumen.cgi/D>
- Ciencia y enfermería *perceived quality of nursing care for hospitalized patients*
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008
- Conexión ESAN (2016) *diferente concepto de la calidad de salud*. <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresarial/2016>
- Contraloría General de la Republica (2018). Por una salud de calidad.
<http://www.Warka.pe/contraloria>
- Córdova, J. (2014). *Evaluación de la calidad percibida del servicio en los Centros asistenciales del Departamento del Chocó*. (Tesis de Maestría). Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- De los Ángeles, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios de servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua <http://C:/Users/YOLANDA/Desktop/modelo>
- Duque E. *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.*, Revista de Ciencias Administrativas y sociales. 2005; 15: 64-80. citado Pérez (2018)
- González, f., Turrubiates, j. (2015). *Percepción del paciente quirúrgico acerca de la seguridad en el ámbito hospitalario* revista cuidar Rev. Cuid 2015; 6(2): 1054-61 <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v6n2/v6n2a05.pdf>
- Henao, D., Giraldo, A., Yepes, C. (2017). *Instruments to Evaluate Quality Perceived By Health Service Users*. Com/search=instrumento +para evaluar percibida
- Henao, N., Giraldo, V., Yesque, D. (2017). *Instruments to Evaluate Quality Perceived by Health Service Users* Rev. Tesis DOI: <https://doi.org/10.1144/Javeriana.rgps17-31iecp>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (cuarta edición). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cualitativa cuantitativa y mixta* (10 ed.). México
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas* (Tesis) Universidad Nacional José María Arguedas. Perú
- Leonardo. (2019). Psicología Educativa: *definición de conceptos de percepción en psicología base teórica de Gestalt*. <http://Res.uniandes.edu.co/viewphp/375>
- López., Fachelli, S. (2015) *Metodología de la investigación* (1^{ra} ed.)
- Lostanau, L (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación hospital regional de Ica, marzo*, Universidad Norbet Wiener.
- Minaya, E. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral* (Tesis de maestría), Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo
- Ministerio de Salud (2000). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud* file:///C:/Users/YOLANDA/Downloads/
- Ministerio de Salud (2018) *Programa de Salud Chilena 2018-2022* <https://www.minsal.cl/programa-de-salud-2018-2022/>
- Ministerio de Salud. (2017). Plan de fortalecimiento de la gestión de calidad en salud. Unidad funcional de Gestión de Calidad en Salud. ¿Recuperado http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054/Documento_completo.pdf?sequence=1.
- Ministerio de Salud. Política Nacional de Calidad en Salud: Documento técnico (R.M.N°727-2009/MINSA). Dirección General de Salud de las Personas; 2009. Disponible en: www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf

- MINSA (2009). Documento Técnico: *Política Nacional de Calidad en Salud* RM N° 727-2009/MINSA
file:///C:/Users/YOLANDA/Downloads/politica_nacional_calidad.pdf
- MINSA. (2009). Documento Técnico: *Política nacional de calidad en Salud*. Revista en Salud. File/http. www. bvs.minsa, gob.pe/local/Minsa/1997.pdf
- Mongui, E. (2015). *Percepción de la calidad de la atención médica en la población con discapacidad física-motora que acude a la fundación APRLP* (Tesis de Maestría), Universidad de La Plata Argentina.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacio, J y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. (5.ª ed.). Bogotá Colombia
- OMS (2018). Delivering Quality Health services: A global imperative for universal health
http:// www.world bank group
- OPS (2018) *Asamblea Mundial de Salud*. <https://www.paho.org/Hg/index.php?>
- Panta, I., Reyes, H (2018). *Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el centro de salud Andrés Araujo moran*. Tumbes. (Tesis)Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Bery LL. SERVQUAL; a multiple- item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing. 1988; 64(1): 12-40.
- Paripancca, E. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada* (Tesis de maestría), Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Partezani, R.; Palacios-F, Silva-F, J.; Vergara,V., S.; Ramón, S. ;(2015).*Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público*. Enfermería Universitaria, abril-junio, 80-87
- Peralta, C. (2015). *Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital TELA* (Tesis de maestría) Universidad Nacional

Autónoma de Nicaragua. [http://C:/Users/YOLANDA/Desktop/modelo%20 de tesis /peralta%20nicaragua](http://C:/Users/YOLANDA/Desktop/modelo%20de%20tesis/peralta%20nicaragua).

Pérez, M., Orlandini, G., Ramoni, J., Valbuena, M., (Apr /Jun 2018). *Perceptive analysis of the quality in health services delivery with a Six- Sigma approach*: Revista Cabana de Salud Pública Universidad de Santander Colombia: <https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>

Pérez, s. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018* (Tesis de maestría) Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo

Perl, F y su Aporte en la Psicología: *terapia de Gestalh*, <https://www.Psicologiaymente.com>

Phillip, P., Carson, K., Ror, W. (1998). *Toward Understading the patients perception of quality the healt care. Supervisor, citado por Beuzebille*

Resolución Directoral N°068-03/2018/HCLLH: *Documento Técnico, Plan de elaboración de análisis situacional de Salud*, ASIS DEL HCLLH.

Reyna, L. (2015). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de salud en emergencias y el desempeño laboral en el Hospital de Chancay*, (Tesis de maestría) Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6940/Reyna_SPL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez., Grande. *Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo*. file:///D:/tesis/n14-1_Calidad_asistencial%20(1).pdf.

Roque, B. (2017). *Percepción del paciente sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el E.S I-4 Pachitea, Piura* (Tesis) Universidad cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11037>

Ros, G. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestado a personas con discapacidad intelectual* (tesis doctoral) Universidad católica de Murcia. URL: <http://hdl.handle.net/10952/1638>

- Ruíz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto San Martín periodo* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Torres M, Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Compendium. 2015; 35: 57-76.
- Vía, L. (2017). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao* (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo
- Zavala, S., (2012): *Guía a la redacción en el estilo APA*. (6ta edición) recuperado 10 de noviembre del 2019 desde.: [http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/guía Rev.APA6ta Ed.pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/guía%20Rev.APA6ta%20Ed.pdf).
- Zeithaml, Valerie A.; A. Parasuraman; Leonard L. Berry (1993): *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas*, citado Cabrera 2017

Anexos

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Percepción de la Calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, 2019 AUTOR: Bach. Yolanda Justina, SOLORZANO SEVILLANO																																							
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE E INDICADORES																																					
Problema General: ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz Problemas Específicos ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz con respecto a la dimensión fiabilidad? ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz con respecto a la dimensión capacidad de respuesta? ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz con respecto a la dimensión seguridad? ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz con respecto a la dimensión empatía? ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz con respecto a la dimensión Tangible	Objetivo General: Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz Objetivos Específicos Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz con respecto a la dimensión fiabilidad Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz con respecto a la dimensión capacidad de respuesta Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz con respecto a la dimensión seguridad Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz con respecto a la dimensión empatía Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención que brinda, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz con respecto a la dimensión Tangible	Variable: Percepción de la calidad de atención <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th><th>Indicador</th><th>Ítems</th><th>Escala e índice</th><th>Niveles de Rango</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td><td>Habilidad de prestación y compromiso</td><td>1 al 5</td><td>Del 01 al 07</td><td></td></tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td><td>Rapidez, deseo de ayudar</td><td>6 al 9</td><td>Del 01 al 07</td><td>0-50 Insatisfecho</td></tr> <tr> <td>Seguridad</td><td>Respecto, confianza</td><td>10 al 13</td><td>Del 01 al 07</td><td>51 -100 Satisfecho</td></tr> <tr> <td>Empatía</td><td>Trato amable atención individualizada</td><td>14 al 18</td><td>Del 01 al 07</td><td></td></tr> <tr> <td>Aspecto tangible</td><td>Comodidad</td><td>19 al 22</td><td>del 01 al 07</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Higiene</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala e índice	Niveles de Rango	Fiabilidad	Habilidad de prestación y compromiso	1 al 5	Del 01 al 07		Capacidad de respuesta	Rapidez, deseo de ayudar	6 al 9	Del 01 al 07	0-50 Insatisfecho	Seguridad	Respecto, confianza	10 al 13	Del 01 al 07	51 -100 Satisfecho	Empatía	Trato amable atención individualizada	14 al 18	Del 01 al 07		Aspecto tangible	Comodidad	19 al 22	del 01 al 07			Higiene			
Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala e índice	Niveles de Rango																																			
Fiabilidad	Habilidad de prestación y compromiso	1 al 5	Del 01 al 07																																				
Capacidad de respuesta	Rapidez, deseo de ayudar	6 al 9	Del 01 al 07	0-50 Insatisfecho																																			
Seguridad	Respecto, confianza	10 al 13	Del 01 al 07	51 -100 Satisfecho																																			
Empatía	Trato amable atención individualizada	14 al 18	Del 01 al 07																																				
Aspecto tangible	Comodidad	19 al 22	del 01 al 07																																				
	Higiene																																						

Tipo y Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadística a utilizar												
<p>MÉTODO</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Se caracteriza por utilizar método y técnica cuantitativa y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico. Ñaupas, Valdivia, Palacio y Romero (2018, p.140)</p> <p>Diseño:</p> <p>Para el estudio de investigación se ha tenido Investigación no experimental, descriptivo y diseño de corte transversal.</p> <p>Hernández y Mendoza (2018) indican sobre el diseño de</p>	<p>Población</p> <p>Según Hernández et. al. (2018) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 198).</p> <p>La población del presente trabajo de investigación estuvo constituida por los pacientes que ingresaron al servicio de hospitalización en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, del distrito de Puente Piedra, departamento de Lima en el mes de junio del año 2019.</p> <p>Población de Pacientes Hospitalizados por servicios:</p> <table> <tr> <th colspan="3">Població</th> </tr> <tr> <th>Área</th> <th>n</th> <th>Muestra</th> </tr> <tr> <td>Medicina</td> <td>60</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Cirugía</td> <td>112</td> <td>62</td> </tr> </table>	Població			Área	n	Muestra	Medicina	60	34	Cirugía	112	62	<p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>López, Fachelli (2015) consiste en formular una serie de preguntas recogidas en un cuestionario para conocer la opinión del público sobre un asunto determinado y reflejado mediante estadísticas. (p.8).</p> <p>Para el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta en la cual se buscó obtener información de los pacientes hospitalizados acerca de su percepción de la calidad de servicio recibido. Se entregaron a los pacientes los cuestionarios en algunos casos se procedió a hacer el llenado de cada ítem con ayuda del encuestador cuando el paciente tenía alguna duda acerca de una pregunta.</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>López, Fachelli (2015) cuestionario es el método que utiliza un instrumento o</p>	<p>Métodos de análisis de datos</p> <p>La información recolectada a través de las encuestas fue procesada con ayuda del Paquete estadístico SPSS versión 22 y por el programa Microsoft office Excel para el resultado en una matriz diseñada para tal fin, considerando todos los ítems de los respectivos cuestionarios de percepción y expectativa.</p>
Població															
Área	n	Muestra													
Medicina	60	34													
Cirugía	112	62													

<p>investigación no experimental, que se basa a las observaciones de los hechos sin intervención y manipulación del investigador.</p> <p>Diseño descriptivo, donde describe los atributos en función a los valores obtenidos para las variables especificada.</p> <p>Corte transversal que sirve para recolectar los datos en un momento dado y tiempo único (pp.176-177).</p> <p>Esquema:</p> <div><div>M - O</div></div> <p>M = Muestra en quien se va realizar el estudio</p>	<table><tr><td>Ginecologí</td><td></td><td></td></tr><tr><td>a</td><td>132</td><td>74</td></tr><tr><td>Total</td><td>304</td><td>170</td></tr></table> <p>la muestra</p> <p>Según Hernández, et al. (2018) indican que “la muestra es un parte de la población o universo sobre la cual se recolecta los datos pertinentes y deberá ser representativa de la población en estudio (p. 196)</p> <p>La muestra de este trabajo de investigación está conformada por los pacientes hospitalizados mayores de 18 y menores de 65 años con más de dos días de permanencia en las áreas de hospitalización de medicina, ginecología y cirugía el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, del distrito de Puente Piedra en el mes de junio del año 2019.</p> <p>Para la obtención de la muestra se utilizó la siguiente formula:</p>	Ginecologí			a	132	74	Total	304	170	<p>formulario impreso el cual tiene un orden lógico dependiendo de cada pregunta por finalidad obtener respuestas sobre algún problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo. (p.25).</p> <p>El instrumento utilizado en la presente investigación fue la encuesta según modelo SERVQUAL; siendo este un método que evalúa el nivel de calidad a través de la percepción menos la expectativa de los pacientes hospitalizados respecto al servicio recibido, constituyendo una medida de la calidad del servicio.</p> <p>Validez y Confiabilidad</p> <p>validez</p> <p>Pérez (2018) señala que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos deben ser sometidos a un proceso de validación de contenido.p.61</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Según Hernández et al. (2018) menciona que la confiabilidad es un “instrumento</p>
Ginecologí											
a	132	74									
Total	304	170									

<p>O = Información (observación) donde se recoge la muestra.</p>	<div>$n_{opt} = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$</div> <p>Considerando</p> <p>N: 304</p> <p>E: un porcentaje de error del 5%;</p> <p>Z: Un nivel de confianza del 95%,</p> <p>P: 0.5%</p> <p>Q: 0.5%</p> <p>Obtenemos una muestra de n =170</p>	<p>de medición, “es el grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente” (p.228).</p> <p>Confiabilidad de los instrumentos</p> <p>La confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto aplicada sobre una muestra conformada por 40 pacientes hospitalizados en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.</p> <p>El coeficiente de Alfa de Cronbach arrojó un valor en el cuestionario de expectativa de 0,889 y para el cuestionario de percepción obtuvo un valor de 0,913.</p> <p>Percepción</p> <table><tr><th>Alfa de Cronbach</th><th>N de elementos</th></tr><tr><td></td><td>22</td></tr><tr><td>,912</td><td></td></tr></table>	Alfa de Cronbach	N de elementos		22	,912		
Alfa de Cronbach	N de elementos								
	22								
,912									

ANEXO 2

ENCUESTA PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL DE CARLOS LANFRANCO LA HOZ. PUENTE PIEDRA

Estamos haciendo un estudio con los pacientes para conocer su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, por lo que le agradecemos ser lo más sincero posible. Marque con un aspa (X) la alternativa que crea más conveniente.

Fecha: ____/____/____

Edad: ____ Sexo: Femenino ____ Masculino ____

Servicio donde está internado.....

Califique cuál es su EXPECTATIVA percepción de calidad de la atención. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere lo siguiente 1 como el más bajo y 7 como el más alto.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Que durante su hospitalización reciba visita médica todos los días							
2	Que Usted comprenda la explicación que los médicos le brindaran sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.							
3	Que Usted comprenda la explicación que los médicos le brindaran sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización.							
4	Que Usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán resultado de análisis de laboratorio.							
5	Que al alta usted comprenda la explicación que los médicos le brindaran sobre medicamento y cuidado en casa							
6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron a tiempo.							
8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografía, tomografía, etc) solicitados por los médicos se realizaron rápido							
9	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.							
11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica.							

12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad.							
14	Que el trato del personal de obstetricia enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia.							
15	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia.							
16	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia.							
17	El trato del personal encargado del trámite de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia.							
18	Que el personal de salud muestre interés por mejorar o solucionar cualquier problema durante su hospitalización.							
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.							
20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	Que los equipos médicos se encontraron disponibles y se contó con los materiales necesarios para su atención							
22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.							

ANEXO 3

ENCUESTA PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL DE CARLOS LANFRANCO LA HOZ. PUENTE PIEDRA

Estamos haciendo un estudio con los pacientes para conocer su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, por lo que le agradecemos ser lo más sincero posible. Marque con un aspa (X) la alternativa que crea más conveniente.

Fecha: ____/____/____

Edad: ____ Sexo: Femenino ____ Masculino ____

Servicio donde está internado:

Califique cuál es su **Percepción** de calidad de la atención. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere lo siguiente: 1 como el más bajo y 7 como el más alto.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
2	¿Usted comprende la explicación de los médicos le brindan sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanece hospitalizado?							
3	¿Usted comprende la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibe durante su hospitalización?							
4	¿Usted comprende la explicación que los médicos le brindan sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
5	¿Usted tiene duda con respecto a su tratamiento?							
6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron a tiempo?							
8	Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografía, tomografía, ¿etc) solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
9	¿Los trámites para el alta fueron rápido?							
10	¿El personal de salud le da confianza y seguridad?							
11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							

12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizo?							
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	¿El trato del personal de obstetricia, enfermería, fue amable, respetuoso y con paciencia							
15	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	¿El trato del personal encargado de los tramites de admisión o alta fue amable respetuoso y con paciencia?							
18	¿El personal de salud mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	¿Los ambientes del servicio son cómodos y limpios?							
20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
21	¿Los equipos médicos se encontraron disponibles y se contó con los materiales necesarios para su atención?							
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

CUESTIONARIO ADAPTADO - RM N°527-2011/MINSA

Anexo 4

Tabla 9

Fiabilidad de Percepción y Expectativa

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,928	,930	44

Interpretación:

El resultado nos indica que el instrumento de la variable calidad de atención es altamente confiable con una puntuación de 0,928 puntos.

Anexo 5

Constancia de Autorización



CONSTANCIA DE AUTORIZACION

El Jefe de la Unidad de Docencia e Investigación del Hospital Carlos la Hoz, habiendo visto que ha sido revisado por el comité de ética e investigación del proyecto de investigación titulado "Percepción de calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz", presentado por Lic. Yolanda Justina Solórzano Sevillano, aprueba su aplicación de su tesis e instrumento en nuestra institución para el año 2019. Para realizar su tesis sobre el tema en maestría en Gestión Administrativa en Salud

Puente Piedra 03 Junio 2018

The image shows a signature and a stamp. The stamp is rectangular and contains the text "HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ" and "UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION". Below the stamp, the text "DURAN ANILITO SUCCOTTA" and "JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION" is printed.

Anexo 6

Formula probabilística cuantitativa

$$n_{opt.} = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n=Tamaño de muestra

p=Proporción de pacientes hospitalizados que se encuentren insatisfecho. p=0.5

q=proporción de pacientes hospitalizados que se encuentre satisfecho, su valor es (1-p), q=0.5

E= Error estándar de 0.05

Z= Un nivel de confianza del 95%, es igual 1.96

N= Población de pacientes hospitalizados N=304

Reemplazando valores tenemos una muestra de

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (305) \times (0.5) \times (0.5)}{(304-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

n=170

Tabla 10

Tamaño muestra estratificada

Área	Población	Muestra
Medicina	60	34
Cirugía	112	62
Ginecología	132	74
Total	304	170

Anexo 7

Tabla 11

Resultado de frecuencia por dimensiones de percepción de la calidad atención

Preguntas / Dimensiones	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO(-)	
	n	%	n	%
P1	132	77.6	38	22.35
P2	129	75.9	41	24.12
P3	138	81.2	32	18.82
P4	118	69.4	52	30.59
P5	128	75.3	42	24.71
Fiabilidad	645	75.9	205	24.12
P6	136	80.0	34	20.00
P7	122	71.8	48	28.24
P8	130	76.5	40	23.53
P9	130	76.5	40	23.53
Capacidad de Respuesta	518	76.2	162	23.82
P10	118	69.4	52	30.59
P11	130	76.5	40	23.53
P12	130	76.5	40	23.53
P13	127	74.7	43	25.29
Seguridad	505	74.3	175	25.74
P14	130	76.5	40	23.53
P15	130	76.5	40	23.53
P16	136	80.0	34	20.00
P17	132	77.6	38	22.35
P18	132	77.6	38	22.35
Empatia	660	77.6	190	22.35
P19	120	70.6	50	29.41
P20	130	76.5	40	23.53
P21	120	70.6	50	29.41
P22	135	79.4	35	20.59
Aspectos Tangibles	505	74.3	175	25.74
PORCENTAJE TOTAL	2833	75.7	907	24.25

Anexo 8

Tabla 12

Base de datos de dato de la variable percepción de la calidad de atención en área de hospitalización

EXPECTATIVAS																				PERCEPCIONES																							
E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14	E 15	E 16	E 17	E 18	E 19	E 20	E 21	E 22	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22
4	6	7	6	7	2	2	4	6	6	7	5	5	6	7	2	4	2	6	6	4	7	7	7	6	7	7	2	4	4	2	2	7	6	5	2	7	2	7	2	7	7	5	6
6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	2	7	6	
5	6	6	6	5	7	6	6	5	6	5	6	6	6	5	7	5	6	3	4	7	7	7	7	6	2	2	4	7	4	7	2	6	6	6	6	7	4	7	7	7	4	6	7
7	5	6	5	7	7	6	4	7	5	5	7	6	4	7	7	7	6	3	6	2	6	4	6	6	7	2	6	7	6	6	7	6	6	6	4	6	6	4	7	2	7	6	2
7	4	5	4	6	4	7	7	4	6	7	6	5	6	6	4	7	7	4	6	4	6	7	3	5	2	7	6	4	6	2	2	6	6	6	7	3	6	7	7	5	7	3	7
6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	4	6	7	6	7	3	6	7	6	7	7	6	7	5	7	7
6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	7	5	4	6	7	6	6	3	6	4	6	5	5	6	7	6	7	7
5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	4	5	6	5	6	6	5	6	2	7	3	7	4	7	5	6	6	6	6	5	4	6	6	3	5	7	6	7	6	4	7
6	4	4	4	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	7	6	6	6	5	4	6	2	2	7	5	4	2	2	5	5	5	6	4	7	5	6	4	6	6	7	
6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	3	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	4	7	3	7	6	7	4	6	6	7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	5	4	6	
6	6	6	6	6	3	6	6	5	4	6	6	5	6	4	3	6	6	6	4	6	4	6	4	7	2	6	4	4	4	2	2	6	5	4	7	4	4	6	3	7	5	7	4
6	3	7	3	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	4	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	4	7	6	6	3	4	5	6
5	3	5	3	5	4	6	6	5	4	4	6	7	6	7	4	5	6	5	5	6	4	4	6	7	2	2	7	5	7	2	2	4	7	6	7	6	7	4	6	3	4	7	4
2	5	3	5	7	4	5	2	5	4	5	4	5	6	6	4	2	5	5	4	5	4	5	5	5	6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	6	5	4	4
5	5	6	5	7	7	5	7	6	7	7	5	2	6	7	7	5	5	6	4	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	4	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6
5	5	6	5	7	5	4	4	6	7	6	5	7	7	7	5	5	4	4	5	6	6	5	4	7	4	6	6	5	5	6	7	6	6	7	6	4	6	5	7	4	5	6	5
2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5	2	4	5	2	4	4	3	5	5	5	4	4	4	6	5	4	5	6	7	6	5	4	2	4	5	5	3	7	6	4	6
4	2	3	2	1	5	6	4	1	6	2	5	1	5	1	5	4	6	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	5	2	2	3	4	2	4	1
6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	7	5	3	7	2	5	6	6	7	2	7	6	4	6	5	5	7	4	6	2	7	2
6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7

6	6	6	6	6	7	5	2	6	7	6	5	6	6	7	7	6	5	6	2	5	6	2	4	6	2	2	7	4	4	2	2	5	4	4	4	4	7	2	6	3	3	5	7			
6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	2	7	7	4	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	2	6	6	7			
7	6	6	6	3	6	6	3	5	2	5	6	6	4	5	6	7	6	6	2	6	6	6	6	6	7	2	7	6	6	6	2	6	4	6	4	6	7	6	6	7	6	6	6			
7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	4	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7			
7	6	4	6	3	6	6	6	5	3	5	6	5	5	6	6	7	6	6	6	6	4	6	6	5	4	7	4	6	7	4	4	7	6	6	4	6	4	6	7	6	6	6	7			
6	6	7	6	7	6	6	6	5	3	6	7	6	6	6	6	6	6	7	3	4	6	6	7	7	5	5	7	4	7	6	5	7	6	6	7	7	7	6	7	6	4	6	7			
6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	5	2	7	4	4	5	6	7	5	5	5	7	4	4	4	4	5	5	5	6		
3	6	6	6	7	6	6	2	7	3	6	6	6	7	4	6	3	6	6	6	6	7	4	7	4	2	5	4	4	5	2	5	7	6	1	4	7	4	4	7	7	2	5	6			
6	5	6	5	2	6	3	6	5	6	6	4	6	4	3	6	6	3	6	4	6	5	7	4	4	7	5	4	7	5	7	5	7	7	3	7	4	4	7	7	7	2	5	2			
7	5	7	5	5	7	4	7	5	7	6	5	7	4	4	7	7	4	7	5	7	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	5	7	5	7	7	5	5	7			
6	7	7	7	7	7	7	5	7	5	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	5	5	7	5	7	7	7	7	7	7	5	7	5	2	7	7		
5	5	5	5	7	5	5	5	5	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	7	7	5	7	5	7	5	5	7	5	5	7	7	7	5	5	5	5	7	5	7		
7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7		
7	6	5	6	7	5	5	7	2	2	6	5	5	7	5	5	7	5	6	5	7	7	2	7	7	5	5	5	5	5	5	2	2	7	7	7	7	5	2	7	5	5	5	7			
7	4	6	4	7	7	7	5	7	7	3	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	5	7	5	2	7	2	7		
7	6	6	6	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	5	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7		
7	3	5	3	7	5	6	5	5	7	7	7	7	5	7	5	7	6	5	5	5	7	7	5	5	7	7	7	5	5	7	7	2	7	5	5	5	5	7	7	7	7	5	7	7		
7	6	5	6	7	5	5	7	7	7	6	7	7	5	5	7	5	7	5	7	7	7	7	5	7	7	7	7	5	7	7	5	2	5	7	7	7	7	2	5	2	5	7				
7	6	7	6	7	7	5	7	5	7	5	6	7	3	7	7	7	5	5	7	7	7	2	2	5	5	2	7	7	5	7	2	2	2	5	2	2	7	2	2	5	5	2	7			
7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7			
5	5	5	5	7	5	6	7	5	7	6	6	7	7	5	5	5	6	5	3	6	7	7	5	5	7	7	5	5	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5		
5	6	6	6	5	7	2	7	5	7	4	6	7	2	2	7	5	2	7	7	4	7	7	7	7	5	7	7	5	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
5	6	5	6	7	6	7	5	6	5	6	5	6	7	5	6	5	7	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	7	
6	5	6	5	5	4	6	6	6	5	6	7	6	7	5	4	6	6	6	4	5	4	7	7	7	5	7	5	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	5	5		
5	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	5	7	6	5	5	6	7	7	7	5	7	7	5	7	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	
6	6	2	6	5	5	2	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	2	6	6	6	5	5	7	5	5	7	7	7	5	7	5	7	5	5	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	
6	5	5	5	7	5	5	6	6	5	2	5	6	5	6	5	6	5	2	2	2	2	7	5	5	2	7	5	7	7	7	2	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	
7	5	2	5	7	5	2	7	5	7	2	5	5	7	4	5	7	2	2	2	2	7	4	7	7	5	5	7	5	7	7	5	7	5	5	5	7	7	5	7	5	5	5	7	5	5	
4	6	7	6	5	4	5	5	5	5	7	7	7	5	5	4	4	5	5	7	5	7	5	5	7	7	5	5	7	5	7	7	5	7	7	5	5	5	5	5	5	5	7	7	5	5	5
4	5	6	5	7	7	4	5	7	7	4	6	6	7	5	7	4	4	7	7	7	7	2	5	5	5	5	5	7	7	5	5	7	7	5	5	5	5	5	2	7	7	2	5	5	5	
7	5	2	5	7	4	3	7	7	7	7	7	4	7	4	4	7	3	4	7	3	7	7	7	5	5	5	7	7	7	5	7	7	5	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	5	6	7	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	
7	6	4	6	5	7	6	7	7	7	6	5	7	6	7	7	7	6	6	6	6	4	7	5	5	7	7	7	7	7	2	7	7	7	5	5	5	7	7	7	5	7	5	7	7		

4	5	7	5	7	1	4	7	7	7	4	5	2	6	5	1	4	4	6	6	6	6	7	2	5	7	7	2	5	7	2	2	7	5	5	2	2	2	7	5	7	7	5	7	
7	7	7	7	7	6	6	5	5	7	7	6	2	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	7	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	7	7	5	5	5	5	5	5	5	7	
7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	
7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	
4	5	6	5	7	6	6	5	5	5	7	5	4	6	4	6	4	6	6	4	6	6	5	7	5	7	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	7	7	5	5	5	7	7	5	7
5	5	7	5	7	5	6	7	7	7	7	6	5	6	3	5	5	6	4	6	4	6	5	5	5	5	5	7	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	7	2	7
7	6	4	6	7	2	4	7	7	7	7	7	6	6	7	2	7	4	7	7	7	6	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5
7	6	7	6	7	5	2	7	7	7	7	2	6	7	5	5	7	2	7	5	7	6	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5
7	6	6	6	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	5	5	7	7	7	5	7	6	7	7	5	5	5	7	7	7	2	5	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	5	6	5	7	5	7	5	7	5	7	7	6	7	6	5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	5	7	5	7	7	7	7	5	5	7	7	7	5	7	5	7	7	5	7	
7	6	6	6	7	5	6	7	7	7	7	7	6	7	6	5	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	7	7
7	6	4	6	7	5	4	5	7	5	4	6	6	7	7	5	7	4	7	7	4	6	5	7	7	5	5	5	7	7	5	5	5	7	7	5	5	5	7	7	7	5	5	5	5
7	6	7	6	7	5	6	7	7	7	4	6	6	7	5	5	7	6	7	7	5	5	7	5	7	7	7	5	7	7	7	7	5	7	5	5	5	5	7	5	7	7	5	7	
7	6	7	6	7	5	7	5	5	5	6	6	6	5	6	5	7	7	7	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5
7	6	7	6	5	5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	7	7	7	6	6	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	2	7	2	2	2	
7	6	7	6	7	5	6	7	7	7	6	7	6	6	7	5	7	6	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	6	7	6	7	5	7	5	5	5	6	7	6	6	7	5	2	7	7	6	6	5	5	5	7	2	7	2	5	5	5	5	2	5	7	5	5	2	5	5	5	7	2	7	7
7	6	6	6	7	5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	7	7	7	6	6	5	7	5	5	5	7	5	5	2	7	5	5	7	5	5	5	5	5	7	7	7	5	5	5
7	6	4	6	7	5	7	7	7	5	6	5	6	7	6	5	7	7	7	6	6	5	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7
2	5	7	5	5	5	7	5	5	5	6	7	4	5	5	5	2	7	4	6	4	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5
7	5	7	5	7	5	6	7	7	7	6	6	6	7	7	5	7	6	2	6	2	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7
7	6	7	6	7	5	7	7	7	5	6	7	6	6	7	5	7	7	7	5	7	5	5	5	7	5	7	7	7	5	5	7	7	7	7	5	5	7	5	7	5	7	7	7	
2	6	6	6	7	2	7	7	5	7	5	7	6	7	7	2	2	7	5	5	4	5	7	7	7	5	7	5	7	5	5	5	5	5	7	7	7	5	7	7	5	5	5	5	5
2	2	2	2	5	5	6	5	5	5	7	5	5	5	6	5	2	6	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
2	6	7	6	7	7	7	5	7	5	5	6	7	7	7	7	2	7	7	2	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	5	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	7	5	2	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	7	2	7	5
7	6	5	6	7	7	7	7	5	7	6	7	4	6	7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	5	5	5	5	5	5	5	7	5	7	7	7	5	5	5	7	7	7	5	
7	6	6	6	7	7	6	7	7	5	6	6	7	7	7	7	7	6	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	5	5	5	5	5	2	2	2	5	2	2	5	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	5	2	2	5	2	2	5	5	5	5	2
3	6	6	6	2	7	7	2	5	7	7	5	3	7	6	7	3	7	7	2	4	7	5	7	7	2	7	7	7	2	7	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7
7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	5	7	5	5	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7
7	7	4	7	7	7	4	7	7	7	5	7	7	7	4	7	7	4	7	7	5	5	7	5	5	7	5	5	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7

7	5	2	5	7	5	2	7	7	7	2	7	7	6	7	5	7	2	2	7	2	7	5	5	7	5	7	5	7	7	7	5	5	7	7	5	5	5	7	7	7	5	7		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	5	5	7	5	5	5	7	5	7	7	5	5	5	5	5	7	7	5	5	5	7
7	7	5	7	7	2	7	7	7	7	6	7	7	6	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	5	7	5	5	5	5		
5	5	5	5	7	5	5	5	5	7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	7	5	7	7	5	7	5	5	5	5	2	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	
5	7	5	7	5	7	5	5	7	7	6	5	7	5	7	7	5	5	7	7	7	4	7	7	7	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	
7	7	6	7	2	7	6	7	5	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	4	7	7	7	2	2	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
7	6	6	6	7	2	2	5	7	7	6	6	2	7	7	2	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	
4	5	7	5	7	1	7	5	7	5	4	6	7	5	5	1	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	2	7	7	7	7	5	7	7	7	7	2	7	7	5	5	5	7		
7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	7	5	6	6	7	6	2	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5		
6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7		
6	7	6	7	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	4	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7		
7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	5	7	7		
7	5	2	5	5	2	2	7	5	5	6	6	4	7	7	2	7	2	4	6	4	4	7	7	7	5	7	2	7	7	5	5	7	7	7	7	7	2	7	7	5	7	5	5	
6	6	6	6	5	6	7	5	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	5	5	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
6	6	5	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	5	6	6	7	2	2	6	6	5	7	5	7	7	7	5	7	5	7	7	5	7	7	5	7	7	7	5	7	7	7	
6	6	6	6	5	6	7	6	7	7	6	6	6	5	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
6	6	5	6	7	2	5	6	7	7	6	5	2	6	7	2	6	5	7	7	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	6	6	6	7	3	6	6	7	7	6	6	7	7	7	3	6	6	7	7	6	6	5	5	5	7	5	7	7	5	7	7	5	7	5	5	5	7	5	5	7	7	5	7	
6	2	7	2	7	2	6	6	7	7	6	4	7	6	7	2	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	7	7	7	7	2	7	7	7	2		
6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	5	7	5	2	7	7	7	7	5	5	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	2	
6	6	6	6	7	7	6	6	7	5	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	2	5	7	7	5	7	5	2	5	5	7	2	7	7	7	7	5	5	7	2	5	2	5	
6	2	6	2	7	5	7	6	5	5	6	7	5	7	7	5	6	7	5	7	5	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	5	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	
6	5	7	5	7	7	7	5	7	5	6	5	7	5	7	7	6	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	7	
6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
2	6	2	6	7	7	2	5	5	5	6	5	2	5	7	7	2	2	7	7	7	2	5	7	7	7	5	5	5	5	5	5	7	5	7	7	7	5	5	5	7	5	7	5	
7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	2	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	
7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
7	6	6	6	5	7	7	7	5	5	6	5	5	6	5	7	7	7	7	2	7	2	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	
7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
2	7	6	7	7	7	7	5	5	7	2	5	2	7	4	7	2	7	7	5	7	7	5	5	7	5	5	7	5	2	5	5	7	5	7	5	5	7	5	5	5	2	7	7	

5	6	2	6	5	5	5	2	7	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	7	5	5	5	2	5	5	5	7	2	7	2	2	5	5	2	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5		
5	5	2	5	5	7	2	5	7	5	7	5	5	7	5	7	5	2	5	5	7	7	7	5	6	5	7	7	5	5	7	5	5	2	5	5	5	7	7	2	5	5	7	2			
7	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	5	7	7	7	7				
2	2	2	2	5	2	2	5	5	5	2	5	2	5	2	2	2	2	5	2	5	2	5	5	5	7	7	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	2			
2	6	2	6	5	2	2	5	5	5	7	2	2	5	5	2	2	2	3	2	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	2	5	5	5	5	5	2	7	5	7	7			
7	7	2	7	7	2	2	7	7	7	7	6	2	7	6	2	7	2	2	2	7	7	5	5	5	7	5	5	7	5	7	5	7	5	7	7	5	5	5	5	5	7	5	5	7	5	
2	6	7	6	5	7	6	5	7	7	7	2	2	5	6	7	2	6	2	7	7	2	7	7	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7		
2	5	2	5	7	2	7	5	5	5	2	5	2	7	5	2	2	7	7	2	2	7	5	5	5	7	5	5	7	5	7	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	5	5	
2	5	7	5	5	7	6	2	5	5	2	7	7	5	5	7	2	6	2	2	2	7	5	5	2	5	7	5	7	5	7	5	5	7	2	5	5	5	5	5	7	5	2	5	7		
7	5	2	5	5	7	7	7	7	5	2	7	7	5	5	7	7	7	2	7	2	7	5	5	7	7	5	7	5	7	5	7	5	7	7	5	5	7	5	7	7	5	5	5			
7	6	7	6	7	7	6	5	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	7	7	7	5	5	5	7			
7	2	5	2	7	2	2	5	7	5	7	5	7	6	6	2	7	2	7	7	7	7	5	5	5	7	5	5	7	5	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7		
2	6	4	6	5	2	6	2	7	5	2	6	2	5	6	2	2	6	7	2	2	2	5	5	5	7	5	7	5	5	7	7	7	7	5	5	5	7	5	7	5	5	5	7			
2	4	5	4	5	2	6	5	2	5	2	2	2	5	2	2	2	6	2	2	2	2	7	5	7	5	5	7	5	7	5	7	5	5	7	5	5	7	7	5	5	7	5	5			
2	5	5	5	7	2	6	7	5	5	2	6	7	5	6	2	2	6	2	2	7	7	5	7	7	5	7	7	7	7	5	5	5	7	7	7	7	7	7	5	7	5	7	5	5		
2	2	5	2	5	2	2	2	5	5	2	2	7	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	7	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	1	5	1	7	2	6	5	2	5	7	2	2	7	2	2	2	6	7	2	7	2	2	5	5	2	5	2	5	2	2	5	5	2	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2			
7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	5	7	2	5	5	5	5	7	7	7	2	2	2	7	7	7	5	5	7			
5	5	4	5	7	2	5	5	5	5	5	7	2	5	2	2	5	5	5	2	5	7	5	5	7	5	7	5	5	5	5	5	7	7	7	5	5	5	5	7	7	5	7	7			
5	5	4	5	7	2	5	5	5	7	5	5	2	4	2	2	5	5	5	2	2	7	7	7	5	5	7	7	5	5	5	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7			
7	5	4	5	5	2	5	7	7	7	5	7	7	7	5	2	7	5	5	2	2	7	7	7	5	7	7	5	5	7	5	7	7	7	5	7	7	5	7	7	5	7	5	7			
7	5	4	5	5	7	5	5	7	7	5	7	5	5	6	7	7	5	7	5	5	7	7	7	7	5	7	5	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7			
2	5	4	5	5	2	5	7	5	7	5	7	5	2	2	2	2	5	5	5	5	7	7	7	7	5	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7			
5	5	7	5	5	7	5	7	5	7	5	7	5	5	5	7	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	5	5			
7	5	6	5	7	2	5	7	5	7	5	5	5	7	3	2	7	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	7		
5	6	2	6	7	2	5	5	5	7	5	5	5	5	5	2	5	5	7	3	7	7	5	5	5	7	5	5	5	5	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	7	7
5	5	2	5	7	7	5	5	7	7	3	7	5	5	5	7	5	5	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
5	5	2	5	7	2	5	5	5	5	4	6	5	2	5	2	5	5	4	4	4	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7		
7	5	2	5	7	2	5	7	7	7	4	5	5	5	5	2	7	5	4	4	2	7	5	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	5	7	7	5	5	7	5	7	5	7	5	7		
7	6	2	6	7	7	6	7	7	5	7	6	4	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7			
7	6	7	6	7	2	6	7	7	7	7	6	7	7	6	2	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	5	7	7	7	5			
5	6	7	6	5	7	6	7	7	7	7	6	4	5	6	7	5	6	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	7	5	
7	7	6	7	7	7	6	7	5	5	4	6	7	7	7	7	7	6	7	7	4	7	5	7	7	5	7	7	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	7	5	5		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Janet Cenayra Josco Mendoza, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, del Distrito de Puente Piedra 2019"** del estudiante **Solórzano Sevillano, Yolanda Justina**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 17% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 30 de Noviembre de 2019

Janet Cenayra Josco Mendoza

DNI: 41001745

Feedback Studio - Google Chrome

en.tumind.com/feedback/studio?lang=es&id=1196410355&id=3844=1064157545

Yolanda Justina Solorzano Sevillano

3er entrega

feedback studio

Resumen de coincidencias

17 %

1

Entregado a Universidad...

Trabajo del estudiante

10 %

2

Entregado a Universidad...

Trabajo del estudiante

1 %

3

Entregado a Universidad...

Trabajo del estudiante

1 %

4

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

6

Entregado a EP NBS S...

Trabajo del estudiante

<1 %

7

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

8

www.repositorioescuela...

Fuente de Internet

<1 %

9

portalemedicos.com

Fuente de Internet

<1 %

10

Entregado a Universidad...

Trabajo del estudiante

<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Percepción de la calidad de atención que brinda el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz del Distrito de Puente Piedra 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bra. Yolanda Justina Solorzano Sevillano (ORCID: 0000-0002-5471-2543)

ASESORA:

Mgtr. Janet Cenayra Josco Mendoza (ORCID: 0000-0001-8544-269X)

Página: 1 de 34

Número de palabras: 9821

Test only Report

High Resolution

Acervado

15:37

4/12/2019

58



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SOLORZANO SEVILLANO, YOLANDA JUSTINA

D.N.I. : 15750568

Domicilio : Av la Florida M2 C-173 - Huaral

Teléfono : Fijo : Móvil :

E-mail : yolanda.solorzano22@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SOLORZANO SEVILLANO YOLANDA JUSTINA

Título de la tesis:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL
HOSPITAL CARLOS LAMAYRA LA HOZ, DISTRITO DE
PUENTE PIEDRA 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 05-03-2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Yolanda Justina Solórzano Savillano

INFORME TITULADO:

Percepción de la calidad de atención que brinda
el Hospital Carlos Desamparado la Hoz, Distrito
de Puente Piedra 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 12 de Diciembre de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría.



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN